

## AFSPRAKENDOCUMENT

Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) is gevestigd te Rhenen en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 30280257. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) biedt Floor<sup>®</sup> Zwangerschapstraining, Floor<sup>®</sup> Hersteltraining, Floor<sup>®</sup> Bevallingsvoorbereiding. In dit document vind je de spelregels die betrekking hebben op de Floor<sup>®</sup> Zwangerschapstraining, Floor<sup>®</sup> Hersteltraining, Floor<sup>®</sup> Bevallingsvoorbereiding (hierna gezamenlijk te noemen: *Floor<sup>®</sup>-programma*) en losse events die plaatsvinden bij/ vanuit Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U)

### 1. ALGEMENE VOORWAARDEN

### 2. KLACHTENREGELING

### 3. COPYRIGHT

### 4. PRIVACYVERKLARING

### 1. ALGEMENE VOORWAARDEN FLOOR<sup>®</sup> -PROGRAMMA & LOSSE EVENTS

#### ALGEMEEN

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere rechtsverhouding tussen enerzijds een consument (hierna te noemen: Deelnemer) die deelneemt aan een individueel en/of groepsgewijs aangeboden in- of outdoortraining, bevallingsvoorbereiding en/ of een los event, aangeboden en/of verzorgd door Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U)
- b. Zowel door aanschaf van een strippenkaart voor het Floor<sup>®</sup> -programma -alsook door (eenmalige) deelname aan een activiteit/ los event-, verklaart de Deelnemer zich akkoord met deze Algemene Voorwaarden.
- c. De inhoud van iedere activiteit staat op de website van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U): <https://www.fysiotherapierhenen.nl>
- d. Alleen indien hiervan schriftelijk is afgeweken, worden deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk buiten toepassing gelaten.
- e. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) kan deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De laatste versie is altijd de geldende versie en is steeds beschikbaar op <https://www.fysiotherapierhenen.nl>. Op verzoek wordt een exemplaar van de Algemene Voorwaarden als PDF verstrekt.
- f. Indien een bepaling of een deel van een bepaling in deze Algemene Voorwaarden strijdig is met een besluit, wet, voorschrift, verdrag of Europese richtlijn, onredelijk bezwarend wordt geacht of op grond van enig besluit, wet, voorschrift, verdrag of Europese richtlijn nietig is of vernietigd wordt, zal uitsluitend de nietige of vernietigde bepaling of het nietige of vernietigde deel van de betreffende bepaling buiten toepassing blijven, en is het Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) toegestaan een vervangende bepaling toe te passen die wel rechtens toelaatbaar is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking en de inhoud van de (deels) nietige of vernietigde bepaling.

## OVEREENKOMST

- a. Een overeenkomst tussen Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en een Deelnemer ontstaat door overeenstemming tussen beide partijen. Welke overeenstemming dient te blijken uit (online) registratie van een Deelnemer.
- b. Voor Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) ontstaan verplichtingen uit een overeenkomst, nadat door een Deelnemer aan al haar verplichtingen, waaronder eventueel betaling, is voldaan.
- c. Wijziging van een eenmaal tot stand gekomen overeenkomst kan alleen met de voorafgaande schriftelijke toestemming van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U). Wijziging van een overeenkomst kan voor een Deelnemer kosten met zich meebrengen.
- d. Een overeenkomst tussen Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en een Deelnemer bestaat uit:
  - Een strippenkaart, die in een bepaalde periode recht geeft op deelname aan een beperkt aantal trainingen volgens het Floor<sup>®</sup>-programma.
  - Het aanmelden en inschrijven voor Floor<sup>®</sup> Bevallingsvoorbereiding (individueel- of groepsgewijs) in een bepaalde periode.
  - Het aanmelden en inschrijven voor een los event van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U)

## STRIPPENKAARTEN

- a. Een Floor<sup>®</sup>-strippenkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- b. Een Floor<sup>®</sup>-strippenkaart is van 10-strippen is 12 maanden geldig. Een Floor<sup>®</sup>-strippenkaart is van 5-strippen is 6 maanden geldig. Het verdient daarbij uiteraard wel de aanbeveling om -gezien het beoogde trainingseffect- minimaal 1x per week te trainen. Een Floor<sup>®</sup>-strippenkaart loopt automatisch af en wordt niet stilzwijgend verlengd.
- c. In geen geval wordt geld uitgekeerd bij het niet tijdig op kunnen gebruiken van een strippenkaart of ticket voor een andere activiteit. Ongeacht of de oorzaak daarvan ligt bij Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) of bij de Deelnemer zelf. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) zal zich inspannen om alle activiteiten altijd zo veel mogelijk door te laten gaan.
- d. De actuele prijzen van de Floor<sup>®</sup>-strippenkaarten van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en losse events waaraan kan worden deelgenomen staan vermeld op <https://www.fysiotherapierhenen.nl>
- e. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) heeft het recht deze prijzen eenzijdig te verhogen. De laatste prijzen zijn altijd de geldende en deze zijn steeds beschikbaar op de genoemde website. Prijsverhogingen hebben geen effect op eerder afgesloten en betaalde strippenkaarten en andere overeenkomsten.
- f. Tenzij anders overeengekomen dienen betalingen te geschieden via factuur binnen 14 dagen na factuurdatum
- g. Met inachtneming van de toepasselijke wetgeving is een Deelnemer alle kosten, die Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) of een door Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) ingeschakelde derde partij heeft gemaakt ter incassering van enig bedrag dat een Deelnemer aan Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) verschuldigd is, aan Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) verschuldigd.

h. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) heeft het recht om uitvoering van haar verplichtingen op te schorten indien een Deelnemer niet tijdig aan haar verplichtingen heeft voldaan.

#### DEELNAME AAN- EN AFGELASTING VAN EEN ACTIVITEIT

- a. Een Deelnemer dient, om aan het Floor<sup>®</sup>-programma en losse events van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) deel te kunnen nemen toegevoegd te worden in de WhatsApp groep
- b. Er kan een gratis proefles geboekt worden
- c. Voorafgaand aan de proeftraining vult de Deelnemer altijd het intakeformulier in en naar aanleiding daarvan vindt aanvullend een korte individuele intake plaats voor aanvang van de proeftraining.
- d. Een Deelnemer kan zich nog uitschrijven voor een training tot uiterlijk 4 uur voor de training. Zonder uitschrijving wordt de strip in rekening gebracht.
- e. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) is gerechtigd het trainingsrooster en/of de trainingslocaties tussentijds zonder opgaaf van reden aan te passen. De laatste roosters en locaties in Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) zijn altijd de geldende.
- f. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) heeft tot het tijdstip van aanvang het recht om een activiteit bij onvoldoende belangstelling te annuleren. In dat geval worden in rekening gebrachte strippen/ inschrijfgeld en/of anderszins gecrediteerd. De aangemelde Deelnemers krijgen bericht hiervan via e-mail.
- g. Buitengewone omstandigheden leveren voor x altijd overmacht op en ontheffen Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) van haar verplichtingen. Bij blijvende overmacht is Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) ontslagen van haar verplichting de overeenkomst na te komen.
- h. Bij gevaarlijke weersomstandigheden, waaronder onweer, storm, extreme warmte, sneeuw of ijzel kan een activiteit worden afgelast. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) is niet aansprakelijk voor het uitvallen van een activiteit door gevaarlijke weersomstandigheden.
- i. Indien een Deelnemer zodanig hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van een training daardoor wordt bemoeilijkt, kan deze door Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) van de training worden uitgesloten. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de Deelnemer.

#### AANSPRAKELIJKHEID

- a. Voorafgaand aan deelname aan een (proef)training dient de Deelnemer een intakeformulier/ gezondheidsverklaring naar waarheid in te vullen en te ondertekenen. Mocht de Floor<sup>®</sup> -Fysio van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) de gezondheidssituatie niet verantwoord vinden voor deelname dan zal dit aan de Deelnemer worden uitgelegd.
- b. De Floor<sup>®</sup> -Fysio van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) kan de Deelnemer vragen nadere informatie te willen verstrekken in een individuele intake, of na overleg en met goedkeuring van Deelnemer een specialist raadplegen alvorens toestemming aan de potentiële Deelnemer te verlenen tot deelname.
- c. De inhoud van alle activiteiten van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) wordt naar eer en geweten en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.
- d. Deelname aan een activiteit geschiedt altijd op eigen risico.

- e. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en haar medewerkers zijn niet aansprakelijk voor persoonlijk letsel of schade aan eigendommen van een Deelnemer en/ of haar (ongeboren) kind(eren) ten gevolge van deelname aan een activiteit. Adviezen gegeven door Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en/of haar medewerkers zijn altijd vrijblijvend en worden voor eigen risico opgevolgd
- f. Ook voor mogelijke schade die ontstaat door andere diensten of adviezen van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en/of haar medewerkers, is Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) niet aansprakelijk.
- g. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) is niet aansprakelijk voor schade aan en/of vermissing van persoonlijke eigendommen door welke oorzaak ook, ontstaan tijdens of in verband met een activiteit.
- h. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) kan eveneens niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade in het geval een activiteit geannuleerd wordt, ongeacht de reden van de annulering.
- i. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) behoudt zich het recht voor om naar haar beoordeling ongeschikte Deelnemers uit te sluiten van deelname aan een activiteit.
- j. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) is niet verzekerd voor schade van een Deelnemer. Een Deelnemer, contractspartner of wederpartij verklaart dat zij is verzekerd voor schade geleden ten gevolge van de deelname aan een activiteit.
- k. De Deelnemer doet hierbij dan ook onvoorwaardelijk en onherroepelijk afstand van haar recht op schadevergoeding voor enige directe of indirecte schade (hetzij uit overeenkomst of onrechtmatig handelen) voortkomend uit deelname aan een activiteit.
- l. De verstrekte informatie op de website <https://www.fysiotherapierhenen.nl> is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Door omstandigheden kunnen er vertragingen, gebreken en/of andere onvolkomenheden optreden in de verstrekte informatie. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) is in geen geval aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die ontstaat door onverhoopt onjuiste en/of gedateerde informatie op de website.

## 2. KLACHTENREGELING

- a. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) streeft naar 100% tevredenheid bij de Deelnemers aan haar activiteiten. Is de Deelnemer niet tevreden over de kwaliteit van onze producten of de organisatie zelf dan meldt de Deelnemer dit. Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, kiezen wij ervoor om te proberen deze eerst samen te verhelpen.
- b. Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd door Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) en tot tenminste twee jaar na afhandeling bewaard. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend. Dit kan via de mail en per post: e-mailadres; [info@fysiotherapierhenen.nl](mailto:info@fysiotherapierhenen.nl) of adres; Nieuwe Veenendaalseweg 51a, 3911ME Rhenen.  
Het schrijven bevat ten minste de onderstaande gegevens: Je naam en adres | De dagtekening | Een nauwkeurige omschrijving van de klacht | De periode of het moment van ontstaan van de klacht
- c. Anonieme klachten zullen niet in behandeling worden genomen

d. Afhandeling van een klacht gebeurt als volgt:

- Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) zal jouw formeel ingekomen klacht serieus, vlot (binnen 48 uur) en uiteraard vertrouwelijk in behandeling nemen en je daarover berichten. Deze vertrouwelijkheid wordt ook verwacht van de klager, zodat het proces een zuiver beloop houdt.
- De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U).
- De directie van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) bepaalt of het noodzakelijk is om eventueel een beroepscommissie aan te stellen waarin in elk geval minimaal één onafhankelijk persoon zitting neemt. Deze persoon wordt gekenmerkt door deskundigheid en integriteit.
- De directie stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord. Deze toepassing kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- De directie maakt een verslag van het horen, welke deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- De tijd voor directie en/of beroepscommissie, om tot een oplossing/besluit te komen bedraagt maximaal vier weken. In overleg kan daarvan worden afgeweken.
- De directie en/of beroepscommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken opschorten. De klachtencommissie doet in dat geval mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk melding aan jou van deze verdaging, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- De uitspraak van de directie of beroepscommissie is voor alle partijen bindend.
- Indien Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) de klacht naar ieders tevredenheid heeft afgehandeld, of wanneer je aangeeft van verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot het ondernemen van verdere stappen.
- Indien je niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie en/of beroepscommissie, dan zijn in het uiterste geval uiteraard juridische stappen mogelijk.

### 3. COPYRIGHT

De website <https://www.fysiotherapierhenen.nl>, de inhoud daarvan alsmede andere informatieve afbeeldingen en teksten zijn beschermd door het auteursrecht, beeldmerkenrecht en andere intellectuele eigendomsrechten. Het is zowel voor Deelnemer, als voor medewerkers van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) niet toegestaan om zonder toestemming van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) teksten of afbeeldingen te gebruiken voor verkoopdoeleinden, vermenigvuldiging, vervreemding en ten behoeve van onderwijs aan derden.

#### 4. PRIVACYVERKLARING

Hieronder de Privacyverklaring, zoals opgesteld voor de website <https://www.fysiotherapierhenen.nl>

Bedankt voor je bezoek aan <https://www.fysiotherapierhenen.nl>, de website waarop wij laten zien hoe wij mogelijk kunnen bijdragen aan jouw optimale gezondheid. Eerlijkheid vinden wij super belangrijk. Eerlijk in wat wij je kunnen bieden. Eerlijk ook in wat niet. En ook eerlijk dus in de manier waarop wij om gaan met jouw persoonsgegevens. Met de 'sporen' die je bewust en onbewust achterlaat door op deze website rond te kijken, door vervolgens misschien contact met ons te zoeken en daarna eventueel door een samenwerking die we aangaan.

Dat vraagt om bewust informeren en beveiligen

Als onderneming zijn wij verplicht je te informeren over de omgang met je persoonsgegevens. Wat ermee gebeurt, met welk doel, en hoe ze worden bewaard en beveiligd. Dat staat verwoord in deze Privacyverklaring. Deze dient beknopt, transparant, begrijpelijk en gemakkelijk toegankelijk te zijn en wij hopen dat dat op deze manier gelukt is.

Je gegevens worden zorgvuldig, vertrouwelijk en respectvol behandeld.

Uiteraard. Als je contact zoekt of je aanmeldt voor samenwerking dan gebruiken wij je gegevens alleen voor dat doel. Als je informatie aanvraagt via de button naar het contactformulier, word je e-mailadres of telefoonnummer gebruikt om contact met je op te nemen. De persoonlijke toelichting die je er eventueel bij vermeldt, verlaat onze mailbox niet. Over dat alles hieronder in detail meer.

Over welke persoonsgegevens gaat het precies?

Doordat je de website bezoekt, een contactformulier invult, en/of je een samenwerking met ons aan gaat, worden je persoonsgegevens verwerkt: voor- en achternaam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres (het adres vanaf waar de website is bezocht, oftewel de gebruikte internetverbinding) en gegevens over je activiteiten op de website.

Waarom worden die opgevraagd?

Om contact met je op te nemen en om de dienstverlening te kunnen uitvoeren (jou te voorzien van wat je wilt). Je naam en contactgegevens worden logischerwijs gebruikt om contact te onderhouden en je te informeren over relevante, aan de activiteit gerelateerde zaken. Alle informatie die je per mail deelt, wordt zorgvuldig opgeslagen. Telefonisch gedeelde informatie wordt niet schriftelijk vastgelegd zonder dat daarvoor aan jou om toestemming gevraagd is.

Wat gebeurt er niet met je gegevens?

Je gegevens worden niet verkocht aan anderen. Ze worden ook niet gebruikt om uitgebreide bezoekersprofielen samen te stellen, noch voor besluitvorming op basis van geautomatiseerde verwerkingen (dat wil zeggen, door computerprogramma's of -systemen zonder tussenkomst van een mens).

Worden je gegevens met derden gedeeld?

Ja, uitsluitend als dat noodzakelijk is vanwege een wettelijke verplichting of een gerechtvaardigd belang zoals redelijke bedrijfsuitoefening. Voorbeelden daarvan zijn de belastingdienst/belastingadviseur, de boekhouder en de leveranciers van het online-boekhoudprogramma en klantenportaal dat ik gebruik. Het enige doel van het delen van deze gegevens is het kunnen creëren van soepel verlopende bedrijfsprocessen voor jou. Deze partners verklaren allen in hun eigen privacy statements op hun beurt ook vertrouwelijk om te gaan met de door ons verschaftte gegevens. Waar nodig zijn verwerkingsovereenkomsten gesloten.

Wat gebeurt er terwijl je surft?

Eventuele technische en functionele cookies worden gebruikt om mijn website naar behoren te laten werken en het gebruiksgemak te garanderen. Daarnaast worden via Google Analytics algemene bezoekgegevens bijgehouden, waaronder het IP-adres. Cookies - laat ze voor je werken.

Een cookie is een klein en eenvoudig tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan een website wordt opgeslagen op je computer of mobiele apparaat. Via de instellingen van je internetbrowser kun je je afmelden voor cookies (niet meer opslaan), alle eerder opgeslagen informatie verwijderen, en een melding laten geven bij verzending van een cookie. Let er wel op dat sommige websites minder goed kunnen functioneren als je alle cookies uitschakelt.

Google Analytics, maar op privacy-vriendelijke wijze.

Daarmee wordt bezoek- en klikgedrag op de website geanalyseerd. Die informatie wordt door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten en verwerkt in rapporten over het functioneren van de website. Op de websites van Google en Google Analytics vind je hun privacy beleid met meer informatie. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Hier heb ik geen invloed op.

Je gegevens zijn goed beveiligd.

We nemen de bescherming van je gegevens serieus. Persoonsgegevens worden wel online opgeslagen, maar uitsluitend om als organisatie in jouw belang goed en snel te kunnen functioneren. Intern werk ik vanuit Dropbox. Op de website van Dropbox kun je lezen dat ook zij aan de hoge privacy-eisen voldoen. Mijn computers zijn met passende en doelmatige technische maatregelen beveiligd en de website maakt (zeer binnenkort) gebruik van een betrouwbaar SSL-certificaat. Een SSL-verbinding kun je herkennen aan het slotje en het woord 'veilig' voor de URL.

Hoe lang blijven je gegevens bewaard?

Niet langer dan nodig is om de doelen te realiseren, waarvoor je gegevens worden verzameld. Concreet: de gegevens van bestaande klanten worden niet langer bewaard dan twee jaar na afloop van de laatst genoten activiteit. De gegevens van potentiële klanten worden niet langer bewaard dan twee jaar na het eerste contact indien er geen overeenkomst tot stand komt. Er is een uitzondering: net zoals elke ondernemer zijn wij wettelijk verplicht om de administratie, inclusief facturen met adresgegevens, zeven jaar te bewaren.

Klopt er iets niet, wil je je gegevens inkijken of laten verwijderen?  
Neem contact op en we maken het voor je in orde, uiterlijk binnen twee werkdagen.  
Mocht je er aanleiding toe zien, dan kun je bezwaar maken tegen de verwerking van je  
persoonsgegevens en/of een klacht indienen bij de Nederlandse Autoriteit  
Persoonsgegevens.  
Heb je tips, vragen of andere feedback?  
Neem ook dan gerust contact op via:  
[info@fysiotherapierhenen.nl](mailto:info@fysiotherapierhenen.nl)  
Hartelijk dank voor het lezen, Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U)

De Deelnemer verklaart zich door deelname aan activiteiten van het Floor®- programma  
en/of losse events van Fysio & Oefentherapie Rhenen-Elst (U) bekend en akkoord met  
bovenstaande algemene voorwaarden, klachtenregeling, copyright en privacyverklaring.