

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1 - Definities; begrippen in deze algemene voorwaarden

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. **De praktijk:** (de vestigingen/ondernemingen van) Fysiotherapie Hoog Lede B.V., statutair gevestigd te Vlaardingen, gemeente Vlaardingen, kantoorhoudende te 3136 LR Vlaardingen, gemeente Vlaardingen, Francijntje de Kadtlaan 44-P, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 68279302, alsook personeel dat werkzaam is voor Fysiotherapie Hoog Lede B.V.
2. **Cliënt/opdrachtgever:** een persoon of rechtspersoon die op grond van een overeenkomst diensten afneemt van Fysiotherapie Hoog Lede B.V.
3. **Behandelaar:** de persoon die namens de praktijk de hulp op het gebied van fysiotherapie verleent.
4. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Fysiotherapie Hoog Lede B.V. en de cliënt/opdrachtgever tot het leveren en afnemen van diensten, waarvan deze algemene voorwaarden integraal deel uit maken.
5. **Behandelovereenkomst:** de overeenkomst tussen de praktijk en cliënt/opdrachtgever, die heeft aangegeven advies en/of hulp te willen op het gebied van fysiotherapie of een op fysiotherapie gerichte dienst, waarvan deze algemene voorwaarden integraal deel uitmaken.
6. **Trainingsovereenkomst/trainingsabonnement:** de overeenkomst tussen de praktijk en cliënt/opdrachtgever tot het leveren van diensten op het gebied van trainingen (als hierna genoemd onder diensten), waarvan deze algemene voorwaarden integraal deel uit maken.
7. **Diensten:** de diensten die Fysiotherapie Hoog Lede B.V. aan cliënt/opdrachtgever levert, onder meer:
  - Fysiotherapie behandelingen
  - Echografie behandelingen
  - EPTe behandelingen
  - Shockwave behandelingen
  - Training
  - Andere sport-/revalidatie-trainingen
8. **Dienstverlening:** de levering van diensten door Fysiotherapie Hoog Lede B.V. op grond van de overeenkomst.
9. **Afspraak:** een geplande afspraak tussen Fysiotherapie Hoog Lede B.V. en cliënt/opdrachtgever tot het uitoefenen van een dienst.
10. **Schriftelijk:** per brief of per e-mail op het e-mailadres [info@fysiohooglede.nl](mailto:info@fysiohooglede.nl).
11. **Website:** [www.fysiohooglede.nl](http://www.fysiohooglede.nl).
12. **Telefoon:** 010 – 474 86 77 / 06 – 57 33 92 08.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot behandeling of tot dienstverlening die u als cliënt/opdrachtgever bent aangegaan met Fysiotherapie Hoog Lede B.V.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Fysiotherapie Hoog Lede B.V., voor de uitvoering waarvan door Fysiotherapie Hoog Lede B.V. derden worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor medewerkers van Fysiotherapie Hoog Lede B.V.
4. Bij opeenvolgende overeenkomsten van opdracht worden deze algemene voorwaarden bekend verondersteld.
5. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van cliënt/opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. De algemene voorwaarden zijn te vinden op de website [www.fysiohooglede.nl](http://www.fysiohooglede.nl).
7. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Fysiotherapie Hoog Lede B.V. en de cliënt/opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
8. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.



- 9 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 10 Indien Fysiotherapie Hoog Lede B.V. niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Fysiotherapie Hoog Lede B.V. in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
11. Fysiotherapie Hoog Lede B.V. is te allen tijde bevoegd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn direct van toepassing.

### **Artikel 3 – Behandelovereenkomst Fysiotherapie (gerelateerde) behandelingen**

1. De praktijk zal met de cliënt/opdrachtgever, die heeft aangegeven advies en/of hulp te willen op het gebied van fysiotherapie-, een op fysiotherapie gerichte behandelovereenkomst aangaan. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de cliënt/opdrachtgever. De overeenkomst start van rechtswege wanneer de behandeling door de praktijk start en deze eindigt wanneer de behandeling eindigt. Bij mondelinge aanvaarding bevestigt de praktijk de overeenkomst schriftelijk.
- 2 De cliënt/opdrachtgever is steeds gehouden de geldende huisregels, zoals die van tijd tot tijd in de praktijk kenbaar worden gemaakt na te leven.
3. De praktijk zal de diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de overeenkomst.
4. De behandelaar handelt in overeenstemming met de voor zijn/haar praktijk geldende beroepsvoorschriften, modelregelingen en/of protocollen.
5. Onderzoeken en behandelingen van de cliënt/opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd door een stagiair(e). De stagiair(e) zal zich altijd kenbaar maken.
6. De behandelaar houdt een dossier bij over de cliënt/opdrachtgever.
7. De cliënt/opdrachtgever is verplicht om de behandelaar naar beste weten inzicht te verschaffen en medewerking te verlenen ten behoeve van de behandeling.
8. De cliënt/opdrachtgever zal zich op verzoek van de behandelaar identificeren.
9. De cliënt/opdrachtgever dient zich altijd te houden aan de instructies van de medewerkers van de praktijk.

### **Artikel 4 – Zorgverzekeraars en vergoedingen**

1. De praktijk heeft met de volgende zorgverzekeraars contracten:
  - DSW Zorgverzekeraar (en onder DSW vallende labels)
  - Zilveren Kruis Achmea (en onder Achmea vallende labels)
  - ONVZ Zorgverzekeraar
  - VGZ (en onder VGZ vallende labels)
  - CZ (en onder CZ vallende labels, m.u.v. Just)
2. De cliënt/opdrachtgever dient zelf na te gaan of Fysiotherapie Hoog Lede B.V. een contract heeft met de betreffende zorgverzekeraar.
3. Als de cliënt/opdrachtgever aanvullend verzekerd is voor fysiotherapie, wordt deze dienst vergoed door de zorgverzekeraar, mits Fysiotherapie Hoog Lede B.V. een contract heeft met de desbetreffende zorgverzekeraar en aan de overige eisen/voorwaarden van de betreffende zorgverzekeraar is voldaan.
4. De cliënt/opdrachtgever dient zelf na te kijken hoeveel behandelingen hij/zij vergoed krijgt bij de betreffende zorgverzekeraar.
5. Indien de cliënt/opdrachtgever niet voldoende (aanvullend) verzekerd is, alleen basis verzekerd is of het aantal te vergoeden behandelingen bereikt heeft, zal de praktijk de behandeling bij de cliënt/opdrachtgever in rekening brengen. De praktijk vraagt cliënt/opdrachtgever direct na de behandeling af te rekenen met pin of wordt achteraf een factuur thuisgestuurd van geleverde diensten.
6. Indien de praktijk geen contract heeft met de betreffende zorgverzekeraar brengt de praktijk de factuur voor geleverde dienst bij de cliënt/opdrachtgever in rekening. Deze kan de cliënt/opdrachtgever vervolgens zelf indienen bij de zorgverzekeraar. De cliënt/opdrachtgever dient zelf te bekijken welk percentage van de behandelingen hij/zij vergoed krijgt.



#### **Artikel 5 - Tarieven en betaling fysiotherapie**

1. Betaling van een factuur dient direct met pin voldaan te worden na de behandeling. Anders dient betaling zonder opschorting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij aan de cliënt/opdrachtgever een wettelijke bevoegdheid tot opschorting/verrekening toekomt.
2. Indien tijdige betaling uitblijft is de praktijk steeds bevoegd tot opschorting van de dienstverlening, ontzegging van toegang tot de faciliteiten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst, zonder dat hij schadeplichtig is jegens de cliënt/opdrachtgever.
3. Kosten die de praktijk moet maken voor noodzakelijke maatregelen om betalingen te innen worden gedragen door de cliënt/opdrachtgever.
4. De cliënt/opdrachtgever verklaart hierbij afstand te doen van enig hem of haar mogelijk opkomende recht tot het vragen van vermindering, afwijzing of ontzegging van de vordering van de praktijk, indien de praktijk genoodzaakt is over te gaan tot rechtelijke invordering van het openstaande bedrag.
5. De huidige tarieven van de praktijk zijn te vinden op de website.

#### **Artikel 6 – Wijziging/beëindiging behandelovereenkomst**

1. De behandelovereenkomst eindigt door het afronden van de behandeling in onderling overleg dan wel door het schriftelijk beëindigen van de behandelovereenkomst door de cliënt/opdrachtgever. Voor de opzegging van de behandelovereenkomst bestaat geen opzegtermijn.
2. De praktijk is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de cliënt/opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of na het sluiten van de overeenkomst de praktijk ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de cliënt/opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen of indien door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van de praktijk kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van de praktijk op de cliënt/opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de praktijk de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien de praktijk tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de cliënt/opdrachtgever toerekenbaar is, heeft de praktijk recht op vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

#### **Artikel 7 – Planning en annulering van afspraken en openingstijden**

1. Indien de cliënt/opdrachtgever om welke reden dan ook een dienst niet kan afnemen conform de overeenkomst, waardoor een afspraak niet doorgaat, dient dit zo spoedig mogelijk te worden gemeld via telefoon op 010 – 474 86 77 of 06 – 57 33 92 08 of per mail op [info@fysiohooglede.nl](mailto:info@fysiohooglede.nl).
2. Afspraken dienen minimaal 24 uur van te voren te worden geannuleerd.
3. Bij het niet tijdig annuleren van een afspraak is de praktijk gerechtigd om de kosten voor de afspraak al dan niet volledig bij de cliënt/opdrachtgever in rekening te brengen.  
Indien de cliënt/opdrachtgever zonder afmelding afwezig is op een gemaakte afspraak zal er een absentienota verzonden worden. Deze absentienota kan niet gedeclareerd worden bij de zorgverzekeraar.
4. Indien de praktijk door welke omstandigheden dan ook de dienstverlening niet kan uitvoeren, waardoor een afspraak niet kan doorgaan, wordt de afspraak in overleg met de cliënt/opdrachtgever verplaatst naar een andere datum.
5. De praktijk is op geen enkele wijze gehouden aan enige vorm van schadevergoeding voor het annuleren van een afspraak en/of dienst.
6. Bij onvoldoende belangstelling voor groepsactiviteiten behoudt de praktijk het recht om een dergelijke dienst te annuleren. In overleg met de cliënt/opdrachtgever zal een nieuwe datum worden vastgesteld.
7. Bij een overschot van aanmeldingen voor groepsactiviteiten is de praktijk bevoegd om deelnemers te verdelen in aparte groepen en op andere data afspraken te maken. De praktijk zal hierbij zoveel mogelijk de wensen van de cliënt/opdrachtgever(s) in acht nemen.
8. Op algemeen erkende feestdagen levert de praktijk geen diensten, tenzij hiervan door de praktijk in overleg met cliënt/opdrachtgever van wordt afgeweken.
10. De cliënt/opdrachtgever begrijpt dat de afspraken met de praktijk exact op het geplande tijdstip en op de afgesproken plaats zullen beginnen en eindigen en erkent dat vertragingen bij het starten van een geplande afspraak geen reden zullen zijn om de geleverde dienst uit te breiden buiten de resterende duur van de geplande tijd.



11. De cliënt/opdrachtgever erkent dat de afspraak zal worden geannuleerd indien de cliënt/opdrachtgever meer dan 15 minuten te laat is. Deze afspraak zal in rekening worden gebracht. De vertraging van een geplande afspraak door toedoen van de cliënt/opdrachtgever eindigt op het geplande tijdstip. De afspraak wordt in rekening gebracht bij de cliënt/opdrachtgever als ware deze volledig verleend conform afspraak.
12. De openingstijden van de praktijk worden vastgesteld door de praktijk en worden aangegeven op de website van de praktijk.
13. Bij wijziging van de openingstijden publiceert de praktijk dit zo snel mogelijk op de website en/of sociale media en in wachtruimtes van de praktijk.

#### **Artikel 8 – Veiligheid, aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Voor elke door de praktijk aanvaarde overeenkomst geldt dat er sprake is van een inspanningsverplichting. De praktijk kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.
2. Het beoefenen van sport kan risico's met zich meebrengen. Het volgen van activiteiten, die deel uitmaken van de praktijk, is geheel voor eigen risico van de cliënt/opdrachtgever en de kosten van enig ongeval of letsel worden door de cliënt/opdrachtgever gedragen.
3. De praktijk is niet aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan of bij de cliënt/opdrachtgever is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens de praktijk geleverde diensten.
4. De praktijk is niet aansprakelijk wanneer de cliënt/opdrachtgever schade lijdt en deze schade te wijten is aan het niet opvolgen van mondelinge of schriftelijke instructies, dan wel de lichamelijke of geestelijke gesteldheid van de cliënt/opdrachtgever.
5. De cliënt/opdrachtgever is verplicht om de praktijk te informeren over medische klachten, indicaties of medicatie.
6. De praktijk is niet aansprakelijk wanneer cliënt/opdrachtgever op enigerlei wijze schade lijdt en deze is te wijten aan het niet of niet volledig of foutief informeren van de praktijk over voornoemde zaken dan wel het niet volledig of foutief invullen van de overeenkomst.
7. De cliënt/opdrachtgever vrijwaart de praktijk voor aanspraken van hem of van derden ter zake.
8. De praktijk is niet aansprakelijk wanneer tijdens een afspraak of andere activiteit, door welke oorzaak dan ook, op enigerlei wijze de cliënt/opdrachtgever en/of toebehorende zaken verloren gaan of anderszins schade oplopen.
9. De praktijk is in de hiervoor genoemde gevallen uitsluitend aansprakelijk indien sprake is van grove opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de praktijk.
10. Iedere aansprakelijkheid van de praktijk voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die gebaseerd is op enige andere rechtsgrond, is beperkt tot het door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van de praktijk te dier zake uitgekeerde bedrag, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
11. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het door de praktijk bij de cliënt/opdrachtgever in rekening gebrachte bedrag met een maximum van een bedrag van in totaal EUR 5.000.

#### **Artikel 9 – Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in de zin van de wet een niet-toerekenbare tekortkoming verstaan. Hiervan is sprake bij omstandigheden buiten de wil van de praktijk, en verder iedere niet voorziene omstandigheid aan de zijde van de praktijk waardoor redelijkerwijze niet de naleving van de overeenkomst kan worden gevergd.
2. Onder overmachtssituaties worden onder meer verstaan: technische storingen, bijzondere weersomstandigheden, ziekte van personeel en hulppersonen, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking, brand, waterschade, molest, overstroming en beperkende overheidsmaatregelen. Deze opsomming is niet limitatief.
3. Indien de praktijk wegens overmacht de dienstverlening langere tijd niet kan voortzetten, zal er in eerste instantie worden gezocht naar vervanging. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, is de praktijk niet gehouden om de overeenkomst na te komen, en zal de overeenkomst worden ontbonden. Vooruitbetaalde afspraken zullen worden gerestitueerd.
4. De praktijk heeft de bevoegdheid om nakoming van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de belemmering.



5. In het geval van gevaarlijke weersomstandigheden, waaronder onweer, storm, extreme warmte, sneeuw of ijzel, kan een afspraak worden afgelast.

#### **Artikel 10 – Privacy & Persoonsgegevens**

1. De behandelaar houdt, om de behandeling van de cliënt/opdrachtgever zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, een registratie bij van de medische en administratieve gegevens van de cliënt/opdrachtgever. Op deze registratie is de **Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)** van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.
2. De praktijk en de behandelaar handelen bij de uitvoering van de overeenkomst in overeenstemming met de WBP en zullen uiteraard zorgvuldig omgaan met deze gegevens. Tevens is een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement.
3. Behalve de behandelaar heeft ook een beperkt aantal andere personeelsleden toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele stagiair(es), auditeurs en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
4. De cliënt/opdrachtgever heeft het recht om de gegevens die over hem/haar zijn vastgelegd in te zien. Indien de cliënt/opdrachtgever meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kan de cliënt/opdrachtgever de behandelaar verzoeken deze te wijzigen.
5. Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
6. Om fysiotherapeutisch handelen verder te kunnen ontwikkelen wordt (wetenschappelijk) onderzoek gedaan. De gegevens van de cliënt/opdrachtgever worden alleen gebruikt, indien de cliënt/opdrachtgever vooraf hiervoor toestemming heeft gegeven.
7. Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot de cliënt/opdrachtgever persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de arts/onderzoeker) wanneer de cliënt/opdrachtgever daarvoor toestemming heeft verleend.
8. Gegevens van cliënten/opdrachtgevers worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt/opdrachtgever hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
9. Nadat de cliënt/opdrachtgever behandeld is, worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen de hierboven eerder genoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
10. Indien de cliënt/opdrachtgever van mening is dat de praktijk niet op de juiste manier met de gegevens omgaat, kan de cliënt/opdrachtgever dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

#### **Artikel 11 – Sociale Media**

1. De praktijk maakt gebruik van verschillende Sociale Media kanalen. De praktijk maakt gebruik van beeldmateriaal in de vorm van foto's en video's die de medewerkers van de praktijk zelf maken in de praktijk.
2. Voordat de praktijk een video of foto plaatst op Sociale Media waarop de cliënt/opdrachtgever duidelijk herkenbaar is, zal de praktijk de cliënt/opdrachtgever om toestemming vragen.
3. Beeldmateriaal van groepen en waarop de cliënt/opdrachtgever niet duidelijk herkenbaar is afgebeeld, zal de praktijk de cliënt/opdrachtgever om toestemming vragen.

#### **Artikel 12 – Huisregels en algemene voorwaarden**

1. De huisregels en algemene voorwaarden zijn te raadplegen op de website.
2. De huisregels en algemene voorwaarden worden aan de cliënt/opdrachtgever bij elke mail aan de patiënt meegestuurd
3. De cliënt/opdrachtgever wordt door de beschikbaarheid per mail en op website geacht op de hoogte te zijn van de inhoud van de huisregels en de algemene voorwaarden.

#### **Artikel 13 – Overige voorwaarden**

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Door ondertekening van de trainingsovereenkomst verklaart de cliënt/opdrachtgever de algemene voorwaarden en huisregels te accepteren.



3. Door onder behandeling te gaan/het aangaan van een behandelovereenkomst verklaart de cliënt/opdrachtgever de algemene voorwaarden en huisregels te accepteren.
4. Indien partijen een geschil hebben naar aanleiding van de overeenkomst, zullen zij in overleg trachten tot een oplossing te komen.
5. Leidt overleg niet tot een oplossing, dan kunnen partijen het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in de Rechtbank Rotterdam, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

## Trainen

### Artikel 14 – Trainingsovereenkomst / trainingsabonnement

1. De trainingsovereenkomst komt tot stand door ondertekening van een schriftelijke overeenkomst door de cliënt/opdrachtgever. De trainingsovereenkomst wordt gesloten in de vorm van een trainingsabonnement. De overeengekomen abonnementsvorm staat op de trainingsovereenkomst vermeld. Het trainingsabonnement is een maandabonnement.
2. In de kosten van het trainingsabonnement zijn de volgende faciliteiten inbegrepen:
  - sportbegeleiding door een trainer/fysiotherapeut/fysiotherapeut in opleiding;
  - gebruik maken van trainingsfaciliteiten van de praktijk gedurende de training;
  - gebruik maken van lockers;
  - gratis water.
3. Het abonnement is strikt persoonlijk en is niet overdraagbaar.
4. Wanneer een trainingsovereenkomst wordt aangegaan met de praktijk, gaat de cliënt/opdrachtgever automatisch akkoord met de algemene voorwaarden en huisregels.

### Artikel 15 - Tarieven en betaling

1. In de overeenkomst wordt het tarief waarvoor de overeenkomst wordt aangegaan vermeld.
2. Betalingen kunnen geschieden op basis van facturen of door middel van SEPA automatische incasso.
3. Betaling van een factuur dient direct voldaan te worden met pin na de behandeling. Anders dient betaling zonder opschorting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij aan de cliënt/opdrachtgever een wettelijke bevoegdheid tot opschorting/verrekening toekomt.
4. Voor gebruik van euro-incasso dient cliënt/opdrachtgever een machtigingsformulier te ondertekenen. De machtiging bevat verplichte SEPA informatie. Dit formulier is verwerkt in de overeenkomst.
5. Incasso vindt maandelijks plaats op tussen de 1<sup>e</sup> en de 10<sup>e</sup> dag van de maand. Als de verschuldigde bedragen niet kunnen worden geïncasseerd, vindt een 2<sup>e</sup> incasso plaats. Indien ook dan incasso niet mogelijk is zal de praktijk een aanmaning zenden en bij uitblijven van betaling zal de praktijk een derde partij inschakelen voor de incassering.
6. Indien tijdige betaling uitblijft is de praktijk steeds bevoegd tot opschorting van de dienstverlening, ontzegging van toegang tot de faciliteiten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst zonder dat hij schadeplichtig is jegens de cliënt/opdrachtgever.
7. De praktijk behoudt zich het recht voor om inschrijfgeld in rekening te brengen. Inschrijfgeld dient opnieuw te worden voldaan indien cliënt/opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst opnieuw diensten wenst af te nemen.
8. Tijdens vakanties- en feestdagen dienen de kosten voor de abonnementsperiode ook te worden betaald.
9. Kosten die de praktijk moet maken voor noodzakelijke maatregelen om betalingen te innen worden gedragen door de cliënt/opdrachtgever.
10. De praktijk behoudt zich het recht voor om de tarieven eenzijdig aan te passen en maakt dit tijdig kenbaar. Indien de cliënt/opdrachtgever zich niet in de prijswijziging kan vinden, heeft hij/zij het recht het abonnement op te zeggen of te beëindigen met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.
11. De cliënt/opdrachtgever verklaart hierbij afstand te doen van enig hem of haar mogelijk opkomende recht tot het vragen van vermindering, afwijzing of ontzegging van de vordering van de praktijk, indien de praktijk genoodzaakt is over te gaan tot gerechtelijke invordering van het openstaande bedrag.

### Artikel 16 – Wijziging/beëindiging overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt door het schriftelijk beëindigen van de overeenkomst door de cliënt/opdrachtgever. Voor de opzegging van de overeenkomst bestaat een opzegtermijn van 1 kalendermaand.



2. De overeenkomst kan gedurende de looptijd schriftelijk via het mutatieformulier worden gewijzigd naar een andere abonnementsvorm. De wijziging zal ingaan met ingang van de eerste van de maand volgend op de maand waarin het formulier is ontvangen.
3. De opzegtermijn voor de overeenkomst bedraagt 1 kalendermaand.
4. Opzegging dient schriftelijk te geschieden middels het invullen van een mutatieformulier. In verband met de opzegtermijn dienen de abonnementskosten de kalendermaand volgend op de maand waarin de opzegging schriftelijk heeft plaatsgevonden nog doorbetaald te worden.
5. Tot de einddatum van het abonnement kan de cliënt/opdrachtgever gebruik blijven maken van de diensten zoals overeengekomen in de overeenkomst.
6. Indien opzegging niet plaatsvindt volgens het bepaalde in dit artikel, dan wordt automatisch het abonnement met een maand verlengd tegen de overeengekomen tarieven.
7. De cliënt/opdrachtgever verklaart hierbij dat hem/haar bekend is dat hij/zij de verschuldigde bedragen aan de praktijk dient te voldoen, ook al is er, door welke oorzaak dan ook, niet deelgenomen aan de faciliteiten, wanneer de overeenkomst niet op de door in dit artikel voorgeschreven wijze is opgezegd/beëindigd.
8. De praktijk is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de cliënt/opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt of na het sluiten van de overeenkomst de praktijk ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de cliënt/opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen of indien door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van de praktijk kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
9. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van de praktijk op de cliënt/opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de praktijk de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
10. Indien de praktijk tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
11. Indien de ontbinding aan de cliënt/opdrachtgever toerekenbaar is, heeft de praktijk recht op vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

#### **Artikel 17 – Tijdelijke stopzetting**

1. In onderlinge overeenstemming kan in voorkomende gevallen, zoals bij een langdurige blessure of in het geval van een zwangerschap, de overeenkomst tijdelijk stopgezet worden. De aanvraag hiertoe vindt plaats door middel van het invullen van een mutatieformulier. De praktijk heeft het recht om voor de beoordeling van de aanvraag een medische verklaring op te vragen.
2. Indien de kosten volgend uit de overeenkomst worden betaald via SEPA automatische incasso, wordt deze automatische incassering tijdens de periode van tijdelijke stopzetting, stopgezet.
3. Afspraken over een mogelijke stopzetting of opzegging worden te allen tijde door de praktijk schriftelijk bevestigd. Indien de stopzetting verlengd moet worden, dient dit 10 werkdagen voor de einddatum van de stopzetting, schriftelijk te worden aangevraagd.
4. Na het eindigen van de periode van stopzetting wordt bekeken of de overeenkomst wordt voortgezet onder dezelfde voorwaarden, dan wel of deze voorwaarden gewijzigd dienen te worden. De praktijk zal hiervan een schriftelijke mededeling doen.
5. Indien de cliënt/opdrachtgever niet kan komen trainen door drukte of andere redenen is dat geen reden om de overeenkomst tijdelijk stop te zetten en tijdens deze stopzetting de niet gekomen trainingen in te halen. De cliënt/opdrachtgever heeft het recht om de niet gekomen trainingen in te halen, echter blijft de overeenkomst van de cliënt/opdrachtgever wel doorlopen.

## Klachtenregeling

De praktijk doet zijn uiterste best u te voorzien van de best mogelijke hulp en zorg. Dat merkt u ongetwijfeld als u bij ons onder behandeling bent.

Natuurlijk doen u en uw fysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent of een klacht heeft. Bijvoorbeeld over de behandeling of over de manier waarop uw fysiotherapeut of een praktijkmedewerker met u omgaat. De meest eenvoudige en snelste manier is om uw klacht rechtstreeks te bespreken met de fysiotherapeut. U kunt samen overleggen hoe de klacht is ontstaan en hoe het probleem opgelost kan worden.

Bespreek uw probleem eerst met uw behandelend fysiotherapeut. Indien u er samen niet uit komt of het probleem liever niet direct met uw therapeut bespreekt, dan is het ook mogelijk om een afspraak te maken met de klachtenfunctionaris binnen de praktijk. Stuur dan een mail naar [bram@fysiohooglede.nl](mailto:bram@fysiohooglede.nl) of bel naar 010 – 474 86 77 of 06 – 57 33 92 08.

Indien u toch een klacht wilt indienen kunt u terecht op de website van Stichting Keurmerk Fysiotherapie via <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/patient>.

Eén van de klachtenconsulenten van Keurmerk Fysiotherapie neemt contact met u op en zal proberen om samen met u en uw fysiotherapeut tot een oplossing te komen.