

ALGEMENE VOORWAARDEN

Fysiotherapie Nagtzaam · Versie 2026 · www.fysiotherapienagtzaam.nl

1. Inleiding en toepassingsbereik

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die Fysiotherapie Nagtzaam aanbiedt, waaronder fysiotherapeutische behandelingen en personal training. Fysiotherapie Nagtzaam is kantoorhoudend te Rotterdam en verleent haar diensten vanuit locaties in Den Haag. De praktijk staat ingeschreven in het Kwaliteitsregister Paramedici en het KNGF-register. Door gebruik te maken van onze diensten gaat u akkoord met deze voorwaarden. Afwijkingen zijn alleen bindend indien schriftelijk overeengekomen.

2. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Fysiotherapie Nagtzaam: de praktijk die fysiotherapeutische zorg en personal training aanbiedt vanuit haar eigen locaties, kantoorhoudend te Rotterdam.

Cliënt/klant: de persoon die gebruik maakt van de diensten van Fysiotherapie Nagtzaam, of diens wettelijke vertegenwoordiger.

Fysiotherapeut: de BIG-geregistreerde zorgverlener werkzaam bij Fysiotherapie Nagtzaam.

Personal trainer: de gecertificeerde trainer in dienst van of werkzaam namens Fysiotherapie Nagtzaam. Alle trainingsovereenkomsten worden gesloten met Fysiotherapie Nagtzaam, ongeacht welke trainer de dienst feitelijk uitvoert.

Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst tussen Fysiotherapie Nagtzaam en de cliënt met betrekking tot fysiotherapeutische behandeling (conform de Wgbo).

Trainingsovereenkomst: de overeenkomst tussen Fysiotherapie Nagtzaam en de klant met betrekking tot personal training.

Pakket: een vooraf overeengekomen en (gedeeltelijk) vooruitbetaald aantal personal training sessies met een vaste looptijd.

Diensten: alle door Fysiotherapie Nagtzaam aangeboden activiteiten, inclusief fysiotherapie, personal training en aanverwante begeleiding.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Fysiotherapie

De behandelingsovereenkomst voor fysiotherapie komt tot stand op het moment dat de cliënt de praktijk bezoekt en instemt met de behandeling. De fysiotherapeut legt de werkwijze, het behandeldoel en de te verwachten handelingen voorafgaand aan de eerste sessie uit. De cliënt dient toestemming te geven voordat de behandeling aanvangt (informed consent).

3.2 Personal training

De trainingsovereenkomst voor personal training komt tot stand na schriftelijke bevestiging door beide partijen. De overeenkomst bevat specifieke afspraken over de aard van de diensten, het tijdschema, het overeengekomen pakkettarief en de looptijd. Het pakkettarief en de looptijd worden vooraf overeengekomen en schriftelijk vastgelegd.

4. Privacy en gegevensbescherming

4.1 Wettelijk kader

Fysiotherapie Nagtzaam verwerkt persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving, waaronder de AVG, Wabvpz en Wgbo. Wij verwerken uitsluitend die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de betreffende doeleinden.

4.2 Verwerkte persoonsgegevens

Fysiotherapie Nagtzaam kan de volgende persoonsgegevens verwerken:

- Voornaam, tussenvoegsel en achternaam
- Geboortedatum en geslacht
- Adresgegevens
- Burgerservicenummer (alleen voor declaratie bij zorgverzekeraar)
- Contactgegevens
- Naam van de huisarts
- Gezondheidsgegevens relevant voor behandeling of training

4.3 Doeleinden verwerking

- Administratieve verwerking en facturering
- Communicatie over uw behandeling of training
- Uitvoering van de overeengekomen hulpvraag of trainingsovereenkomst
- Declaratie bij zorgverzekeraar (alleen fysiotherapie)

4.4 Verplichtingen fysiotherapeut (Wgbo)

- Toestemmingsvereiste: voor elke behandeling is geïnformeerde toestemming vereist.
- Dossierplicht: de fysiotherapeut houdt een dossier bij.
- Bewaarplicht: minimaal 15 jaar.
- Vernietiging: op schriftelijk verzoek binnen drie maanden, tenzij wettelijke bewaarplicht.
- Geheimhoudingsplicht: informatie aan derden alleen met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

4.5 Rechten van de cliënt/klant

- Recht op inzage
- Recht op correctie
- Recht op verwijdering (binnen wettelijke kaders)
- Recht op beperking van de verwerking
- Recht op dataportabiliteit
- Recht om toestemming in te trekken

Verzoeken kunt u richten aan info@fysiotherapienagtzaam.nl.

4.6 Gegevensuitwisseling

Wanneer u naast fysiotherapie ook personal training ontvangt, kan het voor een veilige en effectieve begeleiding nodig zijn dat de fysiotherapeut en personal trainer relevante informatie uitwisselen. Dit gebeurt uitsluitend met uw uitdrukkelijke toestemming en alleen voor zover noodzakelijk.

5. Bejegening en omgangsvormen

Fysiotherapie Nagtzaam hanteert de volgende richtlijnen voor de omgang met cliënten en klanten:

- De werkwijze wordt voorafgaand aan de eerste sessie uitgelegd.
- Bezwaar tegen bepaalde handelingen of behandelvormen dient u direct kenbaar te maken.
- Bij bezwaar tegen behandeling door een medewerker van een bepaald geslacht, geeft u dit vóór het eerste consult aan.
- Behandelingen vinden in principe plaats in een afgesloten ruimte.
- Aanwezigheid van derden (stagiairs, observatoren) vereist voorafgaande toestemming.
- Alle medewerkers dienen zich respectvol en professioneel te gedragen.
- Alles wat met u wordt besproken, blijft vertrouwelijk.

6. Verplichtingen van de cliënt/klant

6.1 Informatieplicht

De cliënt/klant is verplicht alle informatie te verstrekken die redelijkerwijs relevant is voor een veilige en effectieve behandeling of training, waaronder:

- Medische voorgeschiedenis en actuele klachten
- Lopende medicatie en bekende aandoeningen
- Blessures, operaties of andere fysieke beperkingen
- Wijzigingen in de gezondheidssituatie tijdens het traject

Fysiotherapie Nagtzaam is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het achterhouden of onjuist verstrekken van relevante informatie.

6.2 Gedrag en veiligheid

- Gedraagt zich respectvol jegens medewerkers en andere aanwezigen
- Volgt aanwijzingen van de fysiotherapeut of trainer op
- Zorgt voor een geschikte en veilige omgeving bij trainingen op externe locatie
- Meldt zich af bij verhindering conform de annuleringsregeling

7. Specifieke bepalingen personal training

7.1 Gezondheidsverklaring en intake

Voorafgaand aan een personal training traject vindt een intake plaats en vult de klant een gezondheidsverklaring in. Fysiotherapie Nagtzaam behoudt zich het recht voor de trainingsovereenkomst te weigeren of te beëindigen indien de gezondheidssituatie van de klant dit vereist, in het belang van de veiligheid van de klant.

7.2 Annulering en afzegging — losse sessies

Annulering of wijziging van een personal training afspraak dient minimaal 24 uur van tevoren te worden doorgegeven via telefoon, WhatsApp of e-mail. Bij niet tijdige annulering of afzegging behoudt Fysiotherapie Nagtzaam zich het recht voor de sessie volledig in rekening te brengen. Zie ook de betalingsvoorwaarden.

7.3 Looptijd en opzegging van pakketten

Personal training en group training pakketten worden afgenomen voor een vaste looptijd zoals overeengekomen bij aankoop. Deze pakketten dienen volledig te worden afgemaakt; tussentijdse opzegging door de klant is niet mogelijk, behalve in het geval van aantoonbare tekortkoming door Fysiotherapie Nagtzaam als bedoeld in artikel 7.5.

Overige pakketten (niet zijnde personal of group training) zijn maandelijks opzegbaar, mits de opzegging schriftelijk wordt doorgegeven vóór het einde van de lopende kalendermaand. De opzegging gaat in per de eerste dag van de volgende maand.

De financiële afwikkeling bij opzegging is geregeld in de betalingsvoorwaarden.

7.4 Aansprakelijkheid bij personal training

Fysiotherapie Nagtzaam en de personal trainer zijn niet aansprakelijk voor schade, tenzij deze is veroorzaakt door opzet of grove schuld. De klant neemt bewust deel aan fysieke activiteiten en is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar gezondheid. De aansprakelijkheid van Fysiotherapie Nagtzaam is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd.

7.5 Ontbinding trainingsovereenkomst

Beide partijen kunnen de trainingsovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden indien de andere partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen.

Bij ontbinding door de klant wegens aantoonbare tekortkoming door Fysiotherapie Nagtzaam heeft de klant recht op terugbetaling van vooruitbetaalde maar niet-geleverde sessies. Onder tekortkoming wordt in elk geval verstaan: het structureel niet leveren van de overeengekomen dienst zonder passend alternatief. De financiële afwikkeling is geregeld in de betalingsvoorwaarden.

Bij ontbinding door Fysiotherapie Nagtzaam wegens tekortkoming door de klant blijven reeds gefactureerde bedragen verschuldigd.

7.6 Trainerswisseling

Fysiotherapie Nagtzaam behoudt zich het recht voor om bij uitval, vertrek of verhindering van een personal trainer een gekwalificeerde vervangende trainer in te zetten. Dit geeft de klant geen recht op ontbinding van de overeenkomst of terugbetaling, mits:

- De kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft;
- De klant tijdig (minimaal 48 uur van tevoren) wordt geïnformeerd over de wijziging;
- De vervangende trainer beschikt over relevante kennis van het trainingsprogramma van de klant.

Indien Fysiotherapie Nagtzaam geen passende vervanging kan aanbieden, heeft de klant recht op verplaatsing van de sessie of terugbetaling van de betreffende sessie conform de betalingsvoorwaarden.

7.7 Locatiewijziging

Fysiotherapie Nagtzaam behoudt zich het recht voor de locatie waarop personal training wordt aangeboden te wijzigen. Bij een locatiewijziging geldt:

- De klant wordt minimaal 14 kalenderdagen van tevoren schriftelijk geïnformeerd;
- De nieuwe locatie bevindt zich binnen een redelijke afstand van de oorspronkelijke locatie;
- De klant ontvangt een redelijk alternatief aanbod.

Weigering van het alternatieve aanbod door de klant geeft geen automatisch recht op terugbetaling van het resterende pakket, tenzij de nieuwe locatie een aantoonbaar onredelijke extra belasting vormt voor de klant.

7.8 Eigenaarschap klantrelatie

Alle trainingsovereenkomsten worden gesloten met Fysiotherapie Nagtzaam. De klantrelatie behoort toe aan Fysiotherapie Nagtzaam, ongeacht welke personal trainer de dienst feitelijk uitvoert of heeft uitgevoerd.

Een (voormalig) personal trainer heeft geen zelfstandige aanspraken op de klantrelatie, het klantenbestand of de klantgegevens van Fysiotherapie Nagtzaam. Het is een personal trainer na beëindiging van zijn werkzaamheden voor Fysiotherapie Nagtzaam niet toegestaan klanten van Fysiotherapie Nagtzaam proactief te benaderen voor eigen of andermans diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8. Klachten en geschillenregeling

8.1 Procedure voor fysiotherapie

Fysiotherapie Nagtzaam werkt conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF. Bespreek uw klacht eerst met de behandelend fysiotherapeut of met Fysiotherapie Nagtzaam. Via het KNGF is bemiddeling mogelijk. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie van het KNGF of het Regionaal Tuchtcollege. KNGF Ledenvoorlichting: 033 – 467 29 29 | www.kngf.nl

8.2 Procedure voor personal training

Bespreek uw klacht in eerste instantie met uw personal trainer of met Fysiotherapie Nagtzaam. Wij streven ernaar uw klacht binnen 14 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam, tenzij partijen kiezen voor mediation.

9. Wijzigingen van deze voorwaarden

Fysiotherapie Nagtzaam behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail medegedeeld en treden 30 dagen na bekendmaking in werking. Bij voortgezet gebruik van de diensten na deze termijn gaat de cliënt/klant akkoord met de gewijzigde voorwaarden.

10. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.

11. Contactgegevens

E-mail: info@fysiotherapienagtzaam.nl | Telefoon: +31 85 130 85 77 | WhatsApp: +31 85 130 85 77 | Website: <https://fysiotherapienagtzaam.nl/>