**Reglement FysioFiT Betuwe**

**Algemene Voorwaarden, Privacy voorwaarden en AVG wetgeving**

**Behandelovereenkomst**

Bij de eerste afspraak met uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur komt de behandelovereenkomst tot stand. De WBGO (Wet op de Geneeskundige Behandeling Overeenkomst) is van toepassing, welke de relatie regelt tussen cliënt/patiënt en zorgverlener met alle rechten en plichten. Enkele belangrijke bepalingen hierin zijn: informatieplicht, toestemmingsvereiste, recht op privacy, recht op inzage dossierplicht, geheimhoudingsplicht, goed hulpverlenerschap.

Daarnaast maken de onderstaande beschreven huisregels, algemene voorwaarden, rechten en plichten en betalingsvoorwaarden onlosmakelijk onderdeel uit van deze behandelovereenkomst.

**Huisreglement**

- Wanneer u een afspraak met uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur heeft, neemt u plaats in de wachtkamer. U wordt door uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur zelf opgehaald. Wij verzoeken u op tijd te komen voor uw afspraak. Mocht u langer dan 10 minuten zitten te wachten, bel of klop dan even aan.

- Indien u verhinderd bent voor uw afspraak, dient u dat minstens 24 uur van tevoren te melden, bij voorkeur per e-mail, whatsapp of telefoon (u kunt de voicemail inspreken). Een niet afgezegde afspraak zal in rekening worden gebracht (100% van het tarief).

- Wij stellen het zeer op prijs als u gewassen/hygiënisch op uw afspraak komt.

- Bij elke behandeling verzoeken wij u een eigen handdoek of badlaken mee te nemen. Indien u in de oefenzaal traint, verzoeken wij u passende (sport)kleding en schone non-marking binnen (sport)schoenen te dragen, zodat de zaal schoon blijft.

- Toegang tot de oefenzaal, de behandelruimtes en de trainingsfaciliteiten is alleen toegestaan voor leden met een geldig lidmaatschap, een geldige afspraak of samen onder begeleiding met uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur.

- In onze praktijk is roken niet toegestaan.

- Respecteer de privacy en rust van medeleden.

- (Fitness)apparaten en oefenmaterialen moeten zorgvuldig worden gebruikt en schoon en netjes achtergelaten worden.

- Binnen de praktijk dient een ieder zich volgens de algemeen geldende normen en waarden te gedragen. De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen in en/of buiten het pand.

- De praktijk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten/patiënten, die zich niet hebben gehouden aan de instructies van de therapeut(en) of personal trainer/sportinstructeur tijdens de training.

In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van de therapeut(en), personal trainers/sportinstructeurs of de hiertoe bevoegde instanties (o.a. brandweer, politie, ambulance) op te volgen.

- Klachten over uw behandeling of bejegening zullen worden behandeld conform de richtlijnen, zie hieronder het hoofdstuk: *klachtenregeling*.

- We gaan transparant en vertrouwelijk om met uw persoonsgegevens volgens de richtlijnen van het privacyreglement AVG, zie hieronder het hoofdstuk: *Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG), privacyreglement.*

- Gegevens kunnen aan derden partijen verstrekt worden, alleen onder bepaalde voorwaarden, zie hieronder het hoofdstuk: *Verstrekking aan Derden.*

- Alle andere (huis)regels en verdere algemene voorwaarden van de (sport)lidmaatschappen, de medische fitness en de consult afspraken worden hieronder onder het hoofdstuk: *Algemene voorwaarden Sportlidmaatschappen, Medische Fitness en Consulten* verder uitgelegd.

- FysioF!T Betuwe behoudt zich het recht voor om dit reglement te allen tijde te wijzigen. Bij herhaaldelijke schending van dit reglement kan de toegang tot de oefenzaal, behandelruimtes en trainingsfaciliteiten worden ontzegd.

##### **Klachtenregeling**

Al onze therapeut(en), personal trainers/sportinstructeurs doen hun uiterste best om u tevreden te stellen. We beseffen echter dat het toch kan voorkomen dat u niet tevreden bent. We hopen dat u dat aan ons kenbaar maakt, wanneer u niet tevreden bent. Het biedt ons namelijk niet alleen de mogelijkheid om de klacht naar wens op te lossen, maar biedt ook de mogelijkheid om de kwaliteit en klantgerichtheid van onze praktijk te verbeteren.

Er bestaat vanzelfsprekend de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de betrokken therapeut of personal trainer/sportinstructeur. We hopen dat een persoonlijk gesprek tot een bevredigende oplossing leidt. Wanneer dit niet het geval is, of wanneer u de klacht liever niet aan de betrokken therapeut of personal trainer/sportinstructeur voorlegt, kan de klacht bij een andere therapeut of personal trainer/sportinstructeur of praktijkhouder ingediend worden.

Uiteraard wordt elke klacht strikt vertrouwelijk behandeld. Elke actie naar aanleiding van de klacht zal in goed overleg genomen worden.

U ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van uw ingediende klacht. We zullen u op de hoogte houden van de status van de afhandeling van de klacht. Wij dragen zorg voor een registratie van het aantal klachten die ingediend zijn, de aard van de ingediende klacht alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Wij zorgen ervoor dat uw klacht in ieder geval binnen 6 weken naar ieders tevredenheid is afgehandeld.

Wij wijzen u op het tijdig indienen van de klacht, zodat snel en adequaat aan een goede oplossing gewerkt kan worden. Wanneer de klacht een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kunnen wij deze helaas niet meer in behandeling nemen.

**Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG), privacyreglement**

Dit privacyreglement volgt de AVG richtlijnen en beoogt transparantie over de omgang met persoonsgegevens. Wij hechten grote waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens en hebben daarom passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om onrechtmatige verwerking te voorkomen.

Deze maatregelen zijn onderdeel van onze inzet om uw privacy te waarborgen en ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens veilig en vertrouwelijk worden behandeld. Mocht u vragen hebben over onze beveiligingsmaatregelen of wilt u meer informatie, neem dan gerust contact met ons op.

Om uw behandeling optimaal uit te voeren, houdt uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur een registratie bij van uw medische, behandel- en administratieve gegevens. Dit privacyreglement is in lijn met de AVG, waarbij uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur zorgvuldig met uw gegevens omgaat. De kernpunten zijn:

***1. Verwerking en toegang tot persoonsgegevens:*** zijn in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, met beperking tot het noodzakelijke. Naast uw behandelend therapeut of personal trainer/sportinstructeur hebben ook waarnemers, collega-therapeuten, eventuele stagiaires en administratieve krachten toegang tot uw gegevens, met allen gebonden aan geheimhoudingsplicht. De persoonsgegevens die wij gebruiken zijn: voornaam; tussenvoegsel; achternaam; (zakelijk) telefoonnummer; (zakelijk) e-mailadres; geboortedatum; geslacht; IBAN-rekeningnummer en zorgverzekeringsgegevens.

***2. Beveiliging:*** passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de beveiliging van persoonsgegevens te waarborgen middels beveiligde sites en programma’s. Wij hanteren voor elke therapeut en/of personal trainer/sportinstructeur een strikt gebruikersnaam- en wachtwoord beleid en een 2-factor authenticatie op al onze systemen om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.

***3. Geheimhoudingsplicht:***alle personen, die namens FysioF!T Betuwe toegang hebben tot uw gegevens zijn verplicht tot geheimhouding.

***4. Derden:*** gegevens worden alleen aan derden verstrekt, indien noodzakelijk voor de uitvoering van doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt. Met deze verwerkers maken wij de noodzakelijke afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Wij delen nooit persoonsgegevens met partijen waarmee geen verwerkersovereenkomst is afgesloten, tenzij wettelijk verplicht en toegestaan. In specifieke gevallen, zoals bij een politieonderzoek, zijn wij verplicht medewerking te verlenen en de gevraagde gegevens af te geven. In andere situaties zullen wij persoonsgegevens alleen delen met derden als u ons hier schriftelijk toestemming voor hebt gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

***5. Bewaartermijn:*** Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, of zoals vereist volgens de wet. Na behandeling worden gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep personen er toegang toe heeft. Uw persoonsgegevens worden door FysioF!T Betuwe opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerkingen gedurende de looptijd van de overeenkomst en/of lidmaatschap en daarna alleen in de financiële administratie voor maximaal 7 jaar.

***6. Geen verstrekking buiten EU:*** Er vindt geen verstrekking van persoonsgegevens aan partijen buiten de EU plaats.

***7. Social media:*** FysioF!T Betuwe zal nooit zonder toestemming uw persoonsgegevens, foto’s en video's delen op social media, waaronder LinkedIn, Facebook en Instagram. Hiervoor dient u eerst toestemming te geven.

***8. Minderjarigen:*** Persoonsgegevens van minderjarigen worden alleen verwerkt met schriftelijke toestemming van ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger. Voor patiënten jonger dan 18 jaar is schriftelijke toestemming van een ouder of voogd vereist voor de behandelovereenkomst.

***9. Back-ups:*** Periodiek maken wij back-ups van de persoonsgegevens om te waarborgen dat deze in geval van calamiteiten snel hersteld kunnen worden.

**Algemene voorwaarden Sportlidmaatschappen, Medische Fitness en Consulten**

Bij het afsluiten van een lidmaatschap voor sport, medische fitness of een consult bij FysioFit Betuwe stemt u automatisch in met de onderstaande algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle consulten, sport- en medische trainingsactiviteiten en diensten.

Aard van de overeenkomst

Met het lidmaatschap heeft u een overeenkomst gesloten om te trainen en te sporten bij FysioFit Betuwe. De overeenkomst behelst het verstrekken van trainingsadviezen, het opstellen van uw trainingsprogramma, en de begeleiding hiervan. Met een consult afspraak gaat u akkoord met een 1 op 1 behandeling met uw therapeut, personal trainer/sportinstructeur volgens de behandelrichtlijnen waarbinnen uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur werkt.

Vergoeding FysioF!T Betuwe

*1. Contracten en prijstarieven:* Fysio West Betuwe heeft met bijna alle zorgverzekeraars contracten afgesloten. U bent zelf verantwoordelijk voor de controle van het verzekeringsrecht op uw (aantal) behandelingen binnen uw zorgverzekering. FysioF!T Betuwe heeft eigen prijstarieven gemaakt, deze staan vermeld op de website.

*2. Tarieven:* indien u niet of niet voldoende verzekerd bent, gelden de tarieven volgens de prijslijst van FysioF!T Betuwe vermeld op de website.

*3. Hulpmiddelen:* kosten voor tape-, dry needling en/of extra hulpmiddelen (zoals braces, bandage en oefen/trainingsmaterialen) vallen niet (altijd) binnen het prijstarief en worden niet door uw zorgverzekeraar vergoed. Uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur zal deze kosten met u bespreken, indien nodig.

*4. Afspraken:* afspraken die niet kunnen worden nagekomen, dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de training/het consult te worden afgezegd. Bij niet of niet tijdig afzeggen wordt het volledige tarief in rekening gebracht.

*5. Tarieven sportabonnementen en mogelijkheid tot tariefverhoging:* de tarieven voor onze lidmaatschappen worden vastgesteld op basis van verschillende factoren, waaronder operationele kosten, onderhoudskosten, personeelskosten, inflaties en marktontwikkelingen. Hoewel we streven naar stabiliteit in onze tarieven, behouden wij ons het recht voor om deze tarieven periodiek te herzien en aan te passen. FysioF!T Betuwe streeft naar maximale transparantie in deze tariefstructuur en onderbouwt tariefsverhogingen met redelijke en rechtvaardige argumenten. Eventuele wijzigingen in de tarieven zullen tijdig (minimaal een maand van tevoren) worden gecommuniceerd aan onze leden, met inachtneming van de geldende wettelijke vereisten en onze interne beleidsprocedures. Tijdens deze periode hebben leden de mogelijkheid om vragen te stellen en eventuele bezwaren schriftelijk kenbaar te maken. Leden ontvangen dan een schriftelijke reactie terug op hun bezwaar, binnen 4 weken na ontvangst. FysioF!T Betuwe behoudt het recht om maximaal eenmaal per jaar de prijzen te verhogen vanwege kostenstijgingen (minimaal de inflatiecorrectie). Tariefwijzigingen worden alleen doorgevoerd indien noodzakelijk om de kwaliteit en duurzaamheid van onze faciliteiten en diensten te waarborgen. Door gebruik te maken van onze diensten en het afsluiten van een lidmaatschap, stemt u in met de mogelijkheid van tariefwijzigingen zoals hierboven beschreven.

*6. Incasso lidmaatschappen:* de lidmaatschappen gaan bij goedkeuring alleen via automatische incasso tenzij (bij uitzondering en alleen in overleg) is afgesproken via factuur of IDEAL betaling. Bij verzuim tot betaling na herinnering is FysioF!T Betuwe gerechtigd incassomaatregelen te treffen. Alle kosten hiervan komen ten laste van de cliënt/patiënt.

*7. Duur van sporten, (medische) fitness en consulten:* de sport- en (medische) fitness sessies hebben een duur van 60 minuten. De consulten hebben een duur van 20 minuten. Bij ziekte of afwezigheid van de therapeut of personal trainer/sportinstructeur wordt u tijdig geïnformeerd, en plannen wij een nieuw sportmoment of een nieuw consult in.

Trainingstijden sporten en medische fitness

Trainingsuren zijn vastgesteld volgens het geldende rooster in Virtuagym. Raadpleeg dit rooster voor actuele trainingstijden. Buiten de vastgestelde trainingsuren is toegang tot de oefenzaal, behandelruimtes en trainingsfaciliteiten niet toegestaan.

Consult afspraak

Het boeken van een consult gaat altijd in afspraak met uw therapeut. Dit betreft een consult van 20 minuten. Het recht op een consult verkrijgt u door deze extra aan te schaffen via een losse behandeling, via de zorgverzekering (gedeclareerd door Fysio West Betuwe) of bijvoorbeeld via een 10-rittenkaart. Deze kaart kan maximaal één keer worden aangeschaft en mag eenmaal worden verlengd. Zie hiervoor de tarieven op de website.

Richtlijnen behandelen consulten

Tijdens de consult behandeling kan hands-on begeleiding plaatsvinden ter ondersteuning. Dit gebeurt altijd zorgvuldig en vertrouwelijk, in overleg en volgens de behandelingsrichtlijnen. Het is mogelijk om 1 tot 5 dagen na de behandeling een beurs gevoel te ervaren, wat mogelijk blauwe plekken en een warm gevoel kan veroorzaken en op sommige punten een bloeduitstorting, bijvoorbeeld door massage, mobilisatie, manipulaties, dry needling, fricties of de pluktechniek. Na een behandeling kunnen spierpijn, vermoeidheid en/of een andere vegetatieve reacties (o.a. misselijkheid, hoofdpijn, vermoeidheid, duizeligheid) optreden of in sommige gevallen zelfs ziekte.

Aansprakelijkheid en mogelijke risico’s

Sporten en trainen bij FysioFit Betuwe valt onder een betaald lidmaatschap of gaat via uw zorgverzekering, gedeclareerd door Fysio West Betuwe. U traint persoonlijk in small group vorm en wordt begeleid en geadviseerd door uw therapeut of personal trainer/sportinstructeur om uw trainingsdoelen te behalen. U bent op de hoogte van deelname aan een programma met inspannende fysieke activiteiten, gebruikmakend van gewichts- en sportmaterialen, alsmede diverse conditie- en trainingsapparatuur en -installaties, zoals voorgeschreven door de therapeut of personal trainer/sportinstructeur. U bevestigt dat u in voldoende lichamelijke conditie verkeert en geen aandoening heeft die uw deelname aan het programma beperkt. U bepaalt altijd zelf de mate van fysieke inspanning. U erkent hierbij zelf verantwoordelijk te zijn voor uw inspanningen en bewust te zijn van de inherent aanwezige risico's bij elke vorm van inspanning. U bent zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van medisch advies bij de therapeut of personal trainer/sportinstructeur met betrekking tot medische indicaties of medicatie. Zij kunnen u adviseren dit ook met uw (huis)arts te bespreken. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor eventuele blessures. De therapeut of personal trainer/sportinstructeur handelen uiterst zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens, in overeenstemming met privacy- en AVG-wetgeving zoals hierboven beschreven.

Verantwoordelijkheid

FysioF!T Betuwe en/of haar therapeuten, personal trainers/sportinstructeurs, inclusief stagiaires en andere medewerkers, dragen geen verantwoordelijkheid voor enig letsel of ongeval, ongeacht de oorzaak, behoudens grove schuld of opzet aan de zijde van FysioF!T Betuwe. De mogelijke verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de uitkering van de aansprakelijkheidsverzekering van FysioF!T Betuwe. FysioF!T Betuwe en/of haar therapeuten, personal trainers/sportinstructeurs, inclusief stagiaires en andere medewerkers streven ernaar de begeleiding op een adequaat niveau te handhaven. Deelnemers zijn echter zelf verantwoordelijk voor hun activiteiten bij FysioF!T Betuwe en de eventuele daaraan verbonden risico's. Dit geldt ook voor potentiële deelnemers die een proefles volgen.

Schade

Indien deelnemers of bezoekers schade veroorzaken aan eigendommen van FysioF!T Betuwe of derden, dienen zij de schade op eerste verzoek van FysioF!T Betuwe te vergoeden.

Annuleringen, no show of te laat komen

Afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren worden geannuleerd via de Virtuagym app, via whatsapp of via de e-mail. Bij annulering binnen 24 uur behoudt FysioF!T Betuwe zich het recht voor de kosten in rekening te brengen. Er vindt geen terugbetaling plaats voor gemiste afspraken. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om uw afspraken bij te wonen zoals gepland en gereserveerd. Afspraken zullen exact op het geplande tijdstip en plaats beginnen en eindigen. Vertragingen bij het starten van een geplande afspraak geven geen reden om de geleverde service uit te breiden buiten de resterende duur van de geplande tijd. Afspraken kunnen worden geannuleerd als u meer dan 15 minuten te laat bent, en de volledige kosten zijn verschuldigd.

Opzegging lidmaatschap sporten en medische fitness

Opzegging van uw lidmaatschap dient schriftelijk te geschieden. Zonder schriftelijke opzegging wordt het lidmaatschap automatisch verlengd. Opzegging dient minimaal één kalendermaand voor de vervaldatum te geschieden.

Overmacht, vakanties en algemeen erkende feestdagen

Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen. Tijdens vakanties gaan in principe alle trainingen door, hoewel het rooster kan afwijken van het gebruikelijke schema (zie dan het vakantierooster). In geval van overmacht wordt vooraf gecommuniceerd over het niet doorgaan van lessen of trainingen, waarbij gezamenlijk wordt gezorgd voor een vervangende sessie. Vakanties van de therapeut of personal trainer/sportinstructeur worden ruim van tevoren aangekondigd. Op algemeen erkende feestdagen vinden geen activiteiten plaats. Binnen de vastgestelde lidmaatschappen zijn deze vakanties en feestdagen al in het tarief meegerekend. Zowel de therapeut of personal trainer/sportinstructeur als de cliënt/patiënt dienen zich in te spannen om alle geplande trainingssessies binnen de vastgestelde termijn/periode af te ronden.

Waarneming

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces en trainingen niet worden verstoord, nemen collega’s binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie, studie of ziekteverzuim. Bij langdurige afwezigheid kan een therapeut van buiten de praktijk of een andere (fysiotherapie)praktijk in de regio worden gevraagd uw behandeling over te nemen.

Door gebruik te maken van onze lidmaatschappen en trainingsfaciliteiten verklaar je akkoord te gaan met bovengenoemde Algemene voorwaarden Sportlidmaatschappen, Medische Fitness en Consulten.

**Verstrekking aan Derden**

De gegevens die u aan ons verstrekt, kunnen worden gedeeld met derde partijen, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de alle hierboven beschreven doeleinden. Hieronder vallen: administratieve doeleinden; automatische incasso; communicatie over de opdracht en/of uitnodigingen; het uitvoering geven aan of het uitgeven van een opdracht; het uitvoering geven aan de behandelovereenkomst; het reserveren van groepslessen; contactmomenten met FysioF!T Betuwe.

Wij maken met derden hiervoor gebruik van de diensten van verschillende partijen, waarvoor wij de nodige voorzorgsmaatregelen hebben getroffen: Deze partijen zijn:

***1. Virtuagym****:* Wij gebruiken Virtuagym voor het beheer van gegevens in de app, onze administratie, ledenadministratie, en de verwerking van betalingen via MOLLIE. Het is belangrijk te vermelden dat FysioF!T Betuwe niet aansprakelijk is voor deze diensten. FysioF!T Betuwe maakt gebruik van de Virtuagym-app, waarin persoonsgegevens worden ingevoerd en alleen voor administratieve doeleinden van FysioF!T Betuwe wordt gebruikt. Virtuagym is verantwoordelijk voor het beheer van deze gegevens, en FysioF!T Betuwe aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

***2. Groepsles Reservering via de app van Virtuagym:*** Het systeem voor groepsles reserveringen gaat via de app van Virtuagym en wordt ook onderhouden door deze externe partij.

***3. Nieuwsbrieven en Uitnodigingen:***Voor het verzorgen van nieuwsbrieven en uitnodigingen maken wij ook gebruik van het Virtuagymsysteem of houden we u op de hoogte via de e-mail of telefoon.

***4. Internetomgeving:*** Onze internetomgeving wordt verzorgd door een externe partij, nl Monteba ICT & Telefonie te Waardenburg.

***5. Financiële Administratie:*** Een derde partij is betrokken bij het verzorgen van onze financiële administratie, namelijk VDS Finance te Oosterhout.

Dit reglement kan op elk moment worden gewijzigd, waarbij de meest actuele versie op de website beschikbaar is. Voor vragen of contact kunt u gebruikmaken van de onderaan dit document vermelde contactgegevens.

FysioF!T Betuwe, t.a.v. Kelvin Groenhuijzen en Charlotte Klop-Gardeniers

Email: info@fysiofitbetuwe.nl Tel: 06-5884033 / 0345-785449