



## AFSPRAKENDOCUMENT

**PUCK Kinderfysiotherapie** is gevestigd te **Enschede** en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **89543483**. **PUCK Kinderfysiotherapie** biedt Floor® Zwangerschaps- en Hersteltrainingen, Floor® Bevallingsvoorbereiding, cursus Zwanger en Bevallen, cursus Zwanger voor Twee, Baby-Yoga en Babymassage.

Voor het meest recente overzicht van registraties en kwalificaties wordt verwezen naar de website **[www.zwangerschapsgym-enschede.nl](http://www.zwangerschapsgym-enschede.nl)**

In dit document vind je de spelregels die betrekking hebben op de Floor® Zwangerschapstraining, Floor® Hersteltraining, Floor® Bevallingsvoorbereiding (hierna gezamenlijk te noemen: *Floor®-programma*), cursus Zwanger en Bevallen en cursus Zwanger voor Twee en losse events die plaatsvinden bij/ vanuit **PUCK Kinderfysiotherapie**

1. **ALGEMENE VOORWAARDEN**
2. **KLACHTENREGELING**
3. **COPYRIGHT**
4. **PRIVACYVERKLARING**

## 1. ALGEMENE VOORWAARDEN FLOOR®-PROGRAMMA, CURSUSSEN & 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 **PUCK Kinderfysiotherapie**.
- b. Zowel door aanschaf van een strippenkaart voor het Floor®-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 **[www.zwangerschapsgym-enschede.nl](http://www.zwangerschapsgym-enschede.nl)**.
- d. Alleen indien hiervan schriftelijk is afgeweken, worden deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk buiten toepassing gelaten.
- e. **PUCK Kinderfysiotherapie** kan deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De laatste versie is altijd de geldende versie en is steeds beschikbaar op **[www.zwangerschapsgym-enschede.nl](http://www.zwangerschapsgym-enschede.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

bezwaardend 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** en een Deelnemer ontstaat door overeenstemming tussen beide partijen. Welke overeenstemming dient te blijken uit (online) registratie van een Deelnemer.
- b. Voor **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie**. Wijziging van een overeenkomst kan voor een Deelnemer kosten met zich meebrengen.
- d. Een overeenkomst tussen **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 cursus of een los event van **PUCK Kinderfysiotherapie**.

## STRIPPENKAARTEN

- a. Een Floor<sup>®</sup>-strippenkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- b. Een Floor<sup>®</sup>-strippenkaart is 6-9-12 maanden geldig (strippenkaart van 5-10-20 keer). 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** of bij de Deelnemer zelf. **PUCK Kinderfysiotherapie** zal zich inspannen om alle activiteiten altijd zoveel mogelijk door te laten gaan.
- d. De actuele prijzen van de Floor<sup>®</sup>-strippenkaarten en losse events waaraan kan worden deelgenomen staan vermeld op [www.zwangerschapsgym-enschede.nl](http://www.zwangerschapsgym-enschede.nl)
- e. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 de shop in PaynPlan, het ledenportaal van **PUCK Kinderfysiotherapie**.
- g. Met inachtneming van de toepasselijke wetgeving is een Deelnemer alle kosten, die **PUCK Kinderfysiotherapie** of een door **PUCK Kinderfysiotherapie** ingeschakelde derde partij heeft gemaakt ter incassering van enig bedrag dat een Deelnemer aan **PUCK Kinderfysiotherapie** verschuldigd is, aan **PUCK Kinderfysiotherapie** verschuldigd.

- h. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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®-programma, cursussen en losse events van **PUCK Kinderfysiotherapie** deel te kunnen nemen een account aan te maken in de applicatie PaynPlan.
- b. De eerste training van de Zwanger- en Hersteltraining mag gezien worden als proeftraining en is kosteloos.
- c. Voorafgaand aan de proeftraining vult de Deelnemer altijd het intakeformulier in (volg de link in het bericht over de proeftraining) en naar aanleiding daarvan vindt aanvullend een korte individuele intake plaats voor aanvang van de proeftraining.
- d. De Deelnemer dient zich voorafgaand aan een activiteit aan te melden via de kalender in PaynPlan. Zonder aanmelding heeft een Deelnemer geen recht op deelname aan de training.
- e. Indien de gewenste trainingstijd reeds volledig bezet is (maximale aantal wordt weergegeven in PaynPlan) kan de Deelnemer kiezen voor een plaats op de wachtlijst. De Deelnemer krijgt automatisch bericht wanneer er een plaats is vrijgekomen.
- f. Een Deelnemer kan zich nog uitschrijven voor een training tot uiterlijk het in PaynPlan aangegeven tijdstip. Zonder uitschrijving wordt de strip in rekening gebracht.
- g. **PUCK Kinderfysiotherapie** is gerechtigd het trainingsrooster en/of de trainingslocaties tussentijds zonder opgaaf van reden aan te passen. De laatste roosters en locaties in PaynPlan zijn altijd de geldende.
- h. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 hiervan bericht via PaynPlan, Whatsapp of telefonisch.
- i. Buitengewone omstandigheden leveren voor **PUCK Kinderfysiotherapie** altijd overmacht op en ontheffen **PUCK Kinderfysiotherapie** van haar verplichtingen. Bij blijvende overmacht is **PUCK Kinderfysiotherapie** ontslagen van haar verplichting de overeenkomst na te komen.
- j. Bij gevaarlijke weersomstandigheden, waaronder onweer, storm, extreme warmte, sneeuw of ijzel kan een activiteit worden afgelast. **PUCK Kinderfysiotherapie** is niet aansprakelijk voor het uitvallen van een activiteit door gevaarlijke weersomstandigheden.
- k. Indien een Deelnemer zodanig hinder of last oplevert dat een goede uitvoering van een training daardoor wordt bemoeilijkt, kan deze door **PUCK Kinderfysiotherapie** 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®-Fysio van **PUCK Kinderfysiotherapie** de gezondheidssituatie niet verantwoord vinden voor deelname dan zal dit aan de Deelnemer worden uitgelegd.
- b. De Floor®-Fysio van **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** wordt naar eer en geweten en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.
- d. Deelname aan een activiteit geschiedt altijd op eigen risico.
- e. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** en/of haar medewerkers, is **PUCK Kinderfysiotherapie** niet aansprakelijk.
- g. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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. **PUCK Kinderfysiotherapie** kan eveneens niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade in het geval een activiteit geannuleerd wordt, ongeacht de reden van de annulering.
- i. **PUCK Kinderfysiotherapie** behoudt zich het recht voor om naar haar beoordeling ongeschikte Deelnemers uit te sluiten van deelname aan een activiteit.
- j. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **www.zwangerschapsgym-enschede.nl** is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Door omstandigheden kunnen er vertragingen, gebreken en/of andere onvolkomenheden optreden in de verstrekte informatie. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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. **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 meld 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. **PUCK Kinderfysiotherapie** houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearchiveerd door **PUCK Kinderfysiotherapie** en tot tenminste twee jaar na afhandeling bewaard. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend. Dit kan via de mail en per post: **[info@fysiopuck.nl](mailto:info@fysiopuck.nl)** of **PUCK Kinderfysiotherapie, Gronausevoetpad 35, 7511 BJ Enschede**.  
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:
  - **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie**.
- De directie van **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **www.zwangerschapsgym-enschede.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 **PUCK Kinderfysiotherapie** niet toegestaan om zonder toestemming van **PUCK Kinderfysiotherapie** 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 **www.zwangerschapsgym-enschede.nl**

*Bedankt voor je bezoek aan **www.zwangerschapsgym-enschede.nl**, de website waarop **ik** zien hoe **ik** mogelijk **kan** bijdragen aan jouw optimale gezondheid. Eerlijkheid **vind ik** super belangrijk. Eerlijk in wat **ik je kan** bieden. Eerlijk ook in wat niet. En ook eerlijk dus in de manier waarop **ik om ga** met jouw persoonsgegevens. Met de 'sporen' die je bewust en onbewust achterlaat door op deze website rond te kijken, door vervolgens misschien contact met **me** te zoeken en daarna eventueel door een samenwerking die we aangaan.*

### **Dat vraagt om bewust informeren en beveiligen**

Als onderneming **ben ik** verplicht je te informeren over de omgang met je persoonsgegevens. Wat er mee 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 **ik hoop** 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 gebruik ik je gegevens alleen voor dat doel. Als je informatie aanvraagt via de button naar het contactformulier, wordt je e-mailadres of telefoonnummer gebruikt om contact met je op te nemen. De persoonlijke toelichting die je er eventueel bij vermeldt, verlaat mijn 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 me 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 ben ik 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@fysiopuck.nl](mailto:info@fysiopuck.nl)**

Hartelijk dank voor het lezen, **jouw Floor®-Fysio, Puck Oude Avenhuis**

**De Deelnemer verklaart zich door deelname aan activiteiten van het Floor®-programma en/of cursussen en losse events van PUCK Kinderfysiotherapie bekend en akkoord met bovenstaande algemene voorwaarden, klachtenregeling, copyright en privacyverklaring.**