



## AFSPRAKENDOCUMENT / ALGEMENE VOORWAARDEN

**MamaFysio** is gevestigd te **Groningen** en is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **89034929**. **MamaFysio** biedt **fysiotherapie, training en begeleiding** aan mama's (in sp ).

Floor<sup>®</sup>Fysio Marjolein Dollekamp is als **fysiotherapeut** ingeschreven in het **BIG-register** onder nummer **49063514104**. Verder voldoet zij aan de eisen van het **KNGF Centraal Kwaliteits Register fysiotherapie** (nummer **301141**) en is zij gelicenseerd Floor<sup>®</sup>Fysio. AGB-code zorgverlener is **04107832**.

Voor het meest recente overzicht van registraties en kwalificaties wordt verwezen naar de website **www.mamafysio.com**

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 plaats vinden bij/vanuit **Floor<sup>®</sup>Fysio Marjolein/MamaFysio**.

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

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

#### ALGEMEEN

- 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 **Floor<sup>®</sup>Fysio Marjolein**, en anderzijds **MamaFysio**.
- Zowel door aanschaf van een strippenkaart voor het Floor<sup>®</sup>-programma – als ook 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.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com)
- d. Alleen indien hiervan schriftelijk is afgeweken, worden deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk buiten toepassing gelaten.
- e. **Floor®Fysio Marjolein** kan deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De laatste versie is altijd de geldende versie en is steeds beschikbaar op [www.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com). 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 **Floor®Fysio Marjolein** 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 **Floor®Fysio Marjolein** en een Deelnemer ontstaat door overeenstemming tussen beide partijen. Welke overeenstemming dient te blijken uit (online) registratie van een Deelnemer.
- b. Voor **Floor®Fysio Marjolein** 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 **Floor®Fysio Marjolein**. Wijziging van een overeenkomst kan voor een Deelnemer kosten met zich meebrengen.
- d. Een overeenkomst tussen **Floor®Fysio Marjolein** en een Deelnemer bestaat uit:
  - Een strippenkaart, die in een bepaalde periode recht geeft op deelname aan een beperkt aantal trainingen volgens het Floor®-programma.
  - Het aanmelden en inschrijven voor Floor® Bevallingsvoorbereiding (individueel of groepsgewijs) in een bepaalde periode.
  - Het aanmelden en inschrijven voor een los event van **Floor®Fysio Marjolein**

## STRIPPENKAARTEN

- a. Een Floor®-strippenkaart is persoonlijk en niet overdraagbaar.
- b. Een Floor®-strippenkaart is **12 maanden** geldig, met uitzondering van de 5-strippenkaart (6 maanden geldig). Het verdient daarbij uiteraard wel de aanbeveling om – gezien het beoogde trainingseffect- minimaal 1x per week te trainen. **Gezien de reeds zeer ruime geldigheidstermijn is opschorting (door bijvoorbeeld vakantie of fysiek ongemak) van een Floor®-strippenkaart niet mogelijk.** Bij zeer ernstige complicaties kan na overleg een uitzondering worden gemaakt.
- c. Een Floor®-strippenkaart loopt automatisch af en wordt niet stilzwijgend verlengd.

- d. In geen geval wordt geld uitgekeerd bij het niet op kunnen gebruiken van een strippenkaart of ticket voor een andere activiteit. Ongeacht of de oorzaak daarvan ligt bij **Floor®Fysio Marjolein** of bij de Deelnemer zelf. **Floor®Fysio Marjolein** zal zich inspannen om alle activiteiten altijd zoveel mogelijk door te laten gaan.
- e. De actuele prijzen van de Floor®-strippenkaarten en losse events waaraan kan worden deelgenomen staan vermeld op [www.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com)
- f. **Floor®Fysio Marjolein** 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.
- g. Tenzij anders overeengekomen dienen betalingen te geschieden **via overschrijving/betaalverzoek** naar de rekening van **MamaFysio**.
- h. Met inachtneming van de toepasselijke wetgeving is een Deelnemer alle kosten, die **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** of een door **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** ingeschakelde derde partij heeft gemaakt ter incassering van enig bedrag dat een Deelnemer aan **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** verschuldigd is, aan **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** verschuldigd.
- i. **Floor®Fysio Marjolein** 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 en losse events van **Floor®Fysio Marjolein** deel te kunnen nemen, zich aan te melden via de mail: [marjolein@mamafysio.com](mailto:marjolein@mamafysio.com) , het [contactformulier](#) op [www.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com) of via WhatsApp: [06-20174613](tel:06-20174613)
- b. De eerste training mag gezien worden als proeftraining en is kosteloos.
- c. Voorafgaand aan de proeftraining vult de Deelnemer altijd het intakeformulier in ([volg de link in de mail 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 WhatsApp of mail bij **Floor®Fysio Marjolein**. **Zonder aanmelding heeft een Deelnemer geen recht op deelname aan de training.**
- e. Indien de gewenste trainingstijd reeds volledig bezet is kan de Deelnemer kiezen voor een plaats op de [wachtlIJst](#). De Deelnemer krijgt bericht wanneer er een plaats is vrijgekomen.
- f. Een Deelnemer kan zich nog uitschrijven voor een training tot uiterlijk 2 uur voor aangegeven tijdstip. Zonder uitschrijving wordt de strip in rekening gebracht.
- g. **Floor®Fysio Marjolein** is gerechtigd het trainingsrooster en/of de trainingslocaties tussentijds zonder opgaaf van reden aan te passen. De laatste roosters en locaties op [www.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com) zijn altijd de geldende.
- h. **Floor®Fysio Marjolein** 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. Het minimale aantal deelnemers voor een training: 2.

- i. Buitengewone omstandigheden leveren voor **Floor®Fysio Marjolein** altijd overmacht op en ontheffen **Floor®Fysio Marjolein** van haar verplichtingen. Bij blijvende overmacht is **Floor®Fysio Marjolein** 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. **Floor®Fysio Marjolein** 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 **Floor®Fysio Marjolein** 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 **MamaFysio** de gezondheidssituatie niet verantwoord vinden voor deelname dan zal dit aan de Deelnemer worden uitgelegd.
- b. De Floor®Fysio van **MamaFysio** 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 **Floor®Fysio Marjolein** wordt naar eer en geweten en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.
- d. Deelname aan een activiteit geschiedt altijd op eigen risico.
- e. **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** 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 **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** 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 **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** en/of haar medewerkers, is **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** niet aansprakelijk.
- g. **Floor®Fysio Marjolein** 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. **Floor®Fysio Marjolein** kan eveneens niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade in het geval een activiteit geannuleerd wordt, ongeacht de reden van de annulering.
- i. **Floor®Fysio Marjolein** behoudt zich het recht voor om naar haar beoordeling ongeschikte Deelnemers uit te sluiten van deelname aan een activiteit.

- j. **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** 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.mamafysio.com** is uitsluitend bestemd voor algemene informatiedoeleinden. Door omstandigheden kunnen er vertragingen, gebreken en/of andere onvolkomenheden optreden in de verstrekte informatie. **Floor®-Fysio Marjolein/MamaFysio** 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. **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** 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. **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd door **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** en tot tenminste twee jaar na afhandeling bewaard. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend. Dit kan via de mail: **marjolein@mamafysio.com**. 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:
  - **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** 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 **MamaFysio**.
  - De directie van **MamaFysio** 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 uit maakt 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 redenen 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 **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** 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.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com), 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 **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** niet toegestaan om zonder toestemming van **Floor®Fysio Marjolein/MamaFysio** teksten of afbeeldingen te gebruiken voor verkoopdoeleinden, vermenigvuldiging, vervreemding en ten behoeve van onderwijs aan derden.

### 4. PRIVACYVERKLARING

De Privacyverklaring, zoals opgesteld voor het **Floor®programma**, aangeboden door **Floor®Fysio Marjolein**, via **MamaFysio**, is te vinden op [www.mamafysio.com](http://www.mamafysio.com).

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