

lenndefysio

Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

Algemene Voorwaarden Lenndefysio

1. Bedrijfsgegevens
2. Definities
3. Toepasselijkheid
4. Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst
5. Aanbod en offerte
6. Uitvoering Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst
7. Duur Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst
8. Levering
9. Prijzen
10. Betalingsvoorwaarden
11. Vergoeding zorgverzekeraar
12. Retournering
13. Verplichtingen Cliënt/Klant tijdens de Bedenktijd
14. Verplichtingen binnen Lenndefysio
15. Verhinderings
16. Opzegging
17. Intellectueel eigendomsrecht
18. Overmacht
19. Aansprakelijkheid
20. Beleid bij Klachten
21. Privacy en gegevens van Cliënten en Klanten
22. Conversie
23. Nawerking
24. Strijdige clausules
25. Niet naleving Algemene Voorwaarden
26. Toepasselijk recht
27. Forumkeuze

Algemene Voorwaarden Lenndefysio

In dit document treft u de Algemene Voorwaarden van Lenndefysio. In eerste instantie wijst Lenndefysio alle Algemene Voorwaarden van andere Partijen van de hand, tenzij dit bij Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald. Tevens kunt u geen andere rechten ontlenen dan in deze Algemene Voorwaarden is weergegeven.

1. Bedrijfsgegevens

Lenndefysio is gevestigd aan de Tweede van Swindenstraat 1, 1093 VE in Amsterdam. Het correspondentieadres is Carel Willinkgracht 197, 1112 ZK te Diemen. Lenndefysio is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder Lenndefysio met nummer 75017245.

Heeft u vragen over onze Algemene Voorwaarden? Dan kunt u ons via de onderstaande gegevens bereiken:

info@lenndefysio.nl + 31 6 83 92 30 12, Carel Willinkgracht 197 1112 ZK Diemen KvK Nr. 75017245 Btw nr. NL002275926B35

2. Definities

- Behandelaar: Lenndefysio als bedoeld in artikel 1;
- Behandeling(en): fysiotherapie, massages en personal/performance training;
- Cliënt: degene aan wie door de behandelaar advies verleend wordt dan wel behandeld wordt dan wel diens wettelijke vertegenwoordigers;
- Behandelingsovereenkomst: een overeenkomst tussen de Behandelaar en de Cliënt waarin wordt afgesproken dat de Behandelaar de fysiotherapeutische handelingen als screenen, onderzoeken, adviseren en het uitvoeren van het behandelplan mag toepassen met als doel aan de hulpvraag van de Cliënt te voldoen.
- Credit: tegoed waarmee je lessen/trainingen/pakketten mee kan volgen;
- Dag: kalenderdag;
- Dienst: alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die de fysiotherapeut voor of ten behoeve van een cliënt of klant verricht. Zoals fysiotherapie, massage en personal/performance training;
- Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- Klant (consument): ieder natuurlijk persoon welke een Product afneemt van Verkoper, onder natuurlijk persoon wordt tevens verstaan: 'eenieder die niet een Product afneemt handelend vanuit beroep of bedrijf';
- Lenndefysio: behandelaar en ondernemer zoals weergegeven in artikel 1;
- Locatie: de fysieke Locatie van Lenndefysio, waar producten aangeboden worden, diensten verleend en werkzaamheden worden verricht.
- Membership: lidmaatschap bij Lenndefysio;
- Overeenkomst: iedere Overeenkomst die, ongeacht op welke manier, tussen Lenndefysio en Klant of Lenndefysio en Cliënt tot stand komt;
- Partijen: Lenndefysio en Cliënt tezamen genoemd, Lenndefysio en Klant tezamen genoemd;
- Product: zaken zoals aangegeven op de website of op Locatie van Lenndefysio, bestemd voor verkoop;
- Schriftelijke communicatie: alle communicatie die niet verbaal plaatsvindt, digitale communicatie geldt ook onder deze formulering.

3. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden van Lenndefysio zijn van toepassing op iedere Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst tussen Lenndefysio en Klant of Lenndefysio en Cliënt. Algemene Voorwaarden van iedere andere Partij worden in beginsel van de hand gewezen. Enkel wanneer door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk aldus is overeengekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van Lenndefysio niet van toepassing.
2. Indien er op enige wijze wordt afgeweken van één of meerdere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen hun gelding houden.
3. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst bepaalde gevallen.
4. De Algemene Voorwaarden behoeven na de eerste keer aanvaard te zijn niet steeds opnieuw uitdrukkelijk te worden overeengekomen, maar worden geacht stilzwijgend te zijn aanvaard. Dit geldt voor alle verdere Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst tussen Lenndefysio en Klant en Lenndefysio en Cliënt.

4. Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst

1. De Behandelingsovereenkomst komt tot stand bij de eerste afspraak tussen de Lenndefysio en Cliënt.
2. De Overeenkomst tussen Lenndefysio en Klant komt tot stand door aanbod en aanvaarding (artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek). Deze Overeenkomst kan op de volgende wijze tot stand komen: via de website, telefonisch, op Locatie of via de app.
3. Pas na akkoord tussen Lenndefysio en Cliënt of Lenndefysio en Klant zal Lenndefysio overgaan tot uitvoering van de Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst.
3. Een bevestiging van de Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst wordt altijd via de mail verstuurd. Als Cliënt of Klant gebruik maakt van de app is daar de bevestiging te vinden.
4. Wijzigingen en/of aanvullingen op de Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst zijn niet mogelijk.
5. Beoordeling van de vraag of Lenndefysio te kort is geschoten in de nakoming van een of meer verbintenissen (uit de Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst) is aan Lenndefysio. Alle werkzaamheden worden immers verricht op basis van door Cliënt/Klant verstrekte gegevens.

5. Aanbod en offerte

1. Lenndefysio doet een aanbod op de website, op Locatie en in de app.
2. Het aanbod is aanvaard na betaling in de webshop of op Locatie.
3. Prijsopgave gedaan op de website en in de app zijn inclusief btw of zijn vrijgesteld van BTW.
4. Het door de Lenndefysio gemaakte aanbod is opgesteld aan de hand van informatie die door Cliënt of Klant zijn verstrekt.

6. Uitvoering Behandelovereenkomst/Overeenkomst

1. Lenndefysio staat ervoor in dat een geleverde dienst beantwoordt aan de Behandelovereenkomst/Overeenkomst. De beoordeling of de door Lenndefysio geleverde diensten voldoen aan de Behandelovereenkomst/Overeenkomst is aan Lenndefysio.
2. Lenndefysio voert de Behandelovereenkomst/Overeenkomst uit met de gegevens informatie van de Cliënt of Klant.
3. Wanneer Cliënt of Klant ontevreden is over de geleverde werkzaamheden door Lenndefysio, kan Cliënt of Klant geen aanspraak maken op terugbetaling van het betaalde bedrag voor de werkzaamheden. Werkzaamheden worden door Lenndefysio immers altijd verricht op basis van verstrekte gegevens.
4. Lenndefysio zal bij uitvoering van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst altijd zorgvuldigheid in acht nemen.

7. Duur Behandelingsovereenkomst/Overeenkomst

1. De duur van de Behandelingsovereenkomst eindigt met wederzijds goedkeuring tussen Lenndefysio en Cliënt. Meestal berust dat op het feit dat de behandeling ook daadwerkelijk is afgerond.
2. U kunt bij Lenndefysio voor bepaalde of onbepaalde tijd gebruikmaken van de diensten. Lenndefysio biedt verschillende diensten en opties aan waarvan u gebruik kunt maken. Deze verschillende opties zijn te vinden op de website en in de app.
3. Indien u uitdrukkelijk voor een Membership voor bepaalde tijd bent aangegaan, eindigt de Overeenkomst door verstrijken van die bepaalde tijd van rechtswege.
4. Indien u een Membership voor onbepaalde tijd bent aangegaan, eindigt deze één maand na de Dag van opzegging. Om de Membership op te zeggen dient hier schriftelijk melding van gemaakt te worden.
5. Indien uw Membership een rittenkaart betreft, vervalt de rittenkaart door verstrijken van de daarbij uitdrukkelijk door Lenndefysio vermelde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zal een jaar bedragen. Een rittenkaart biedt u aanspraak op het volgen van het uitdrukkelijk bedongen aantal lessen/trainingen/sessies verbonden aan de rittenkaart. De rittenkaart vervalt door het verbruik van het bedoelde aantal lessen/trainingen/sessies.
6. Indien op basis van het Membership Credits worden uitgegeven, biedt elke uitgegeven (aantal) Credit(s) u het recht op het volgen van een bijbehorende les/training/sessie. Uitgegeven Credits zijn geldig voor de uitdrukkelijk vermelde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zal een jaar bedragen.

8. Levering

1. Lenndefysio verkoopt Producten op Locatie, via de website of app.
2. Voordat een Product aangeschaft via de website wordt verzonden, dient Klant het volledige aankoopbedrag te voldoen.
3. Het aankoopbedrag dient volledig voldaan te worden op de via de website aangegeven wijze, voordat het Product wordt verzonden.
4. De kosten voor verzending vallen voor rekening van Klant. Deze kosten dienen tegelijkertijd met het aanschafbedrag van het Product voldaan te worden.
5. Verzending en levering gebeuren altijd naar/op het door Klant aangegeven adres. Lenndefysio kan niet aansprakelijk worden gehouden voor (financiële) schade ontstaan door foutieve opgave van adresgegevens. Klant is altijd verantwoordelijk voor opgave van de juiste gegevens.
6. De termijn voor verzending die door Lenndefysio wordt aangegeven is geen fatale termijn. Indien de Producten niet binnen de aangegeven termijn binnen zijn dient de Klant Lenndefysio een redelijke termijn te geven om de Behandellovereenkomst/Overeenkomst alsnog naar behoren uit te voeren.

9. Prijzen

1. Als prijs voor de te leveren diensten geldt de prijs als vermeld op de website of app van Lenndefysio dan wel het aanbod van Lenndefysio.
2. Lenndefysio behoudt zich het recht voor om prijzen weergegeven op de website te wijzigen.
3. De prijzen van levering hangen af van de gekochte Producten. Deze worden in de winkelwagen van de website aan Klant getoond.
4. Als prijs voor de te leveren diensten geldt de prijs als vermeld in de prijslijst van Lenndefysio dan wel het aanbod/offerte van Lenndefysio. Gedurende de in het aanbod aangegeven termijn worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd zonder dat Klant hiervan op de hoogte is gesteld.

10. Betalingsvoorwaarden

1. Lenndefysio vraagt een directe betaling via de aangegeven betaalmethodes. Betaling wordt gezien als acceptatie en start voor het vervaardigen dan wel leveren van de bestelde Producten/Diensten.
2. Indien Cliënt verzekerd is voor de behandeling wordt er geen of een aangepast bedrag afgeschreven.
3. Indien de Cliënt in gebreke blijft aan zijn/haar verplichtingen te voldoen, zullen alle kosten die verband houden met de inning van de desbetreffende vordering in rekening worden gebracht bij Cliënt. Onder de kosten worden uitdrukkelijk mede verstaan de kosten ter incasso door een incassobureau en gerechtelijke kosten.
4. Het lidmaatschapsgeld dient in de vorm van maandelijkse termijnen (van vier weken) of credits bij vooruitbetaling te worden betaald. De wijze van betaling vindt plaats op basis van:
 - De door de Klant aan Lenndefysio verstrekte machtiging tot incasseren van het lidmaatschapsgeld van zijn of haar bankrekening. Incassering vindt plaats in de week voorafgaande aan het begin van een nieuwe (Membership)periode. Dit is rond de 25e van de vorige kalendermaand. Wanneer de datum in het weekend valt, wordt er op de eerstvolgende werkdag geïncasseerd.
5. Bij niet nakomen van de betalingsverplichting door de Klant is Lenndefysio gerechtigd de Behandelovereenkomst/Overeenkomst eenzijdig te ontbinden en het achterstallige lidmaatschapsgeld/bedrag te vermeerderen met de nog te vervallen maandtermijnen van de lopende (Membership)periode en/of de administratiekosten, direct en ineens op te eisen.
6. De Klant is door ondertekening van het inschrijfformulier van de Membership of behandelovereenkomst en/of de aankoop van credits, indien van toepassing, een betalingsverplichting aangegaan.
7. Bij het niet nakomen van de betalingsverplichting hanteert Lenndefysio de volgende incassoprocedure en kosten:
 - I. Bij het niet kunnen incasseren van het maandelijkse lidmaatschapsgeld of bij het uitblijven van een betaling na aangegeven betaaldatum ontvangt de Cliënt/Klant hiervan een schriftelijk bericht. Tevens wordt hierbij vermeld, indien van toepassing, dat Lenndefysio omstreeks de 15e van dezelfde maand wederom tot incasseren van het verschuldigde lidmaatschapsgeld zal overgaan.
 - II. Is het incasseren van het lidmaatschapsgeld opnieuw niet mogelijk of heeft Client/Klant zijn openstaande nota's na de eerste herinnering niet voldaan, dan ontvangt de Klant hiervan wederom een schriftelijk bericht. Hierbij wordt tevens vermeld, indien van toepassing, dat Lenndefysio gelijktijdig bij het incasseren van het lidmaatschapsgeld voor de eerstkomende maand ook de nog te betalen achterstand aan lidmaatschapsgeld zal incasseren. Na de tweede herinnering wordt het achterstallige lidmaatschapsgeld en/of openstaande nota verhoogd met € 10,00 aan administratiekosten.

Betaling kan per pin gedaan worden en kan ook door een rechtstreekse betaling op rekening NL12 KNAB 0259 8852 90 ten name van Lenndefysio.
 - III. Mocht wederom incasseren niet mogelijk zijn of blijft betaling van de openstaande nota's na de tweede herinnering uit, dan zal Lenndefysio de Cliënt/Klant ook hiervan schriftelijk berichten. Gelijktijdig zal Lenndefysio overgaan tot het vorderen van wat

verschuldigd is: bij een Membership voor 24 weken; alle nog niet betaalde lidmaatschapsgelden tot en met de laatste dag van de Membership periode, de administratiekosten wegens uitblijven van betaling en de inmiddels verstreken niet betaalde maanden. Lenndefysio zal tevens gebruikmaken van zijn recht de Membership of Behandelovereenkomst/Overeenkomst te beëindigen zonder dat de verplichting tot betaling komt te vervallen.

- IV. Bij uitblijven van betaling door de Cliënt/Klant van het dan gevorderde zal na een schriftelijke sommatie en ingebrekestelling deze vordering ter verdere incassering uit handen worden gegeven aan een gerechtsdeurwaarder. Vanaf dat moment zijn alle kosten hieraan verbonden, waaronder de wettelijke claim tot vermogensschade, de wettelijke rente en de buitengerechtelijke en gerechtigde incassokosten geheel voor rekening van de Klant.
- V. Alle door Lenndefysio gehanteerde tarieven voor de Membership zijn exclusief omzetbelasting en gelden tot nader order, tenzij anders is overeengekomen. Wijziging van BTW vanuit overheidswege leidt in ieder geval tot aanpassing van het tarief. Een eventuele aanpassing van de tarieven heeft geen invloed op de duur van het lidmaatschap noch op de opzegtermijn.

11. Vergoeding zorgverzekeraar

1. Veel zorgverzekeraars vergoeden (extra) uren fysiotherapie wanneer u aanvullend verzekerd bent. Over de vergoeding vanuit de aanvullende verzekering betaalt u geen eigen risico. Vraag uw zorgverzekeraar om meer informatie.
2. U dient zelf kennis te hebben van de polisvoorwaarden van uw verzekering.

12. Retournering

1. Indien het Product via de website of op Locatie van Lenndefysio is aangeschaft, heeft Klant het recht om het Product binnen een periode van 14 Dagen, zonder opgaaf van redenen te retourneren.
2. Retournering dient te gebeuren naar het op de website aangegeven adres, of indien aanwezig, op het retourneringsformulier aangegeven adres. Indien u het Product op Locatie heeft gekocht dan dient daar het Product geretourneerd te worden.
3. De Cliënt/Klant zendt het Product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking en conform de door de Lenndefysio verstrekte redelijke en duidelijke instructies. Indien dit niet het geval is, bestaat de kans dat het recht op terugbetaling vervalt.
4. De Cliënt/Klant draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de Producten, tenzij Lenndefysio hierop een uitzondering maakt. Deze uitzondering is alleen geldig indien Lenndefysio deze schriftelijk heeft bevestigd.
5. Beoordeling van het geretourneerde Product staat aan de zijde van Lenndefysio.
6. Indien bij retournering het Product beschadigd blijkt of op enige wijze afwijkt van het origineel verstuurd Product, vervalt het recht op vergoeding van het aanschafbedrag, tenzij beschadigingen of afwijkingen de originele reden voor retournering is.

13. Verplichtingen Cliënt/Klant tijdens de Bedenktijd

1. Tijdens de Bedenktijd zal Cliënt/Klant zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Hij zal het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de

aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. Het uitgangspunt is dat Klant het Product die slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. Cliënt/Klant is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het Product die het gevolg is van een manier van omgaan met het Product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

14. Verplichtingen binnen Lenndefysio

1. Cliënt/Klant dient zich te houden aan de op dat moment geldende huisregels van Lenndefysio.

2. Indien u voor de eerste maal bij Lenndefysio komt, dient u zich te legitimeren.

3. De Cliënt/Klant dient Lenndefysio voorts steeds tijdig alle voor de uitvoering van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen en alle overige inspanningen te verrichten die nodig zijn voor een deugdelijke uitvoering van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst. Cliënt/Klant neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst te optimaliseren.

15. Verhindering

1. Indien Cliënt/Klant verhinderd is om op de afgesproken datum en tijd aanwezig te zijn, dient hij/zij Lenndefysio hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Afzegging dient in ieder geval 24 uur van tevoren gemeld te worden. Cliënt/Klant kan melding maken door te bellen, mailen, via de app melding te maken of door langs te komen op Locatie.

2. Afspraken die niet minimaal 12 uur van tevoren zijn afgezegd worden in rekening gebracht. De kosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar.

3. Indien door de Cliënt/Klant niet is voldaan aan de vereisten voor wijziging en/of afzegging van de afspraak, zoals bepaald in 15.1 dan is de Cliënt/Klant verplicht tot het vergoeden van de afspraak.

4. Lenndefysio is te allen tijde gerechtigd om afspraken met Cliënt/Klant, met opgaaf van reden, binnen 24 uur af te zeggen of te wijzigen.

16. Opzegging

1. Lenndefysio behoudt zich het recht af te zien van (verdere) behandelingen en opzegging van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst, indien de omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat voortzetting van de behandeling onmogelijk maakt of de behandeling naar verwachting van Lenndefysio niet tot het gewenste resultaat leidt. De Cliënt/Klant wordt tijdig op de hoogte gesteld wanneer er sprake is van een dergelijke situatie.
2. Cliënt/Klant behoudt zich het recht af te zien van (verdere) behandeling en opzegging van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst, indien de omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat voortzetting van de behandeling onmogelijk maakt of de behandeling naar verwachting van Lenndefysio niet tot het gewenste resultaat leidt. Cliënt of Klant stelt Lenndefysio hier tijdig van op de hoogte.
3. Indien u de Overeenkomst opzegt en er zijn nog uitstaande Credits, zal Lenndefysio deze uitstaande Credits terugbetalen op het door u aangegeven rekeningnummer.

17. Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle door Lenndefysio geplaatste afbeeldingen, teksten, video's of geluidsmaterialen op de website zijn eigendom van Lenndefysio.
2. Alle door Lenndefysio verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, trainings- en voedingsschema's, opdrachten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software etc. ten behoeve van Lenndefysio zijn uitsluitend te vermenigvuldigen door Lenndefysio ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie.
3. Lenndefysio kan foto's of video's maken bestemd voor doeleinden zoals sociale media. Indien u op beeld komt te staan dient Lenndefysio u eerst om toestemming te vragen.
4. Indien u geen toestemming geeft, heeft Lenndefysio geen recht om de beelden te gebruiken.
5. Op grond van de auteurswet is het niet toegestaan om deze werken te distribueren of verveelvoudigen zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Lenndefysio.
6. Indien een werk wordt gedistribueerd of verveelvoudigd zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming, gebeurt dit op straffe van een boete ter hoogte van de gederfde winst/geleden financiële schade.

18. Overmacht

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden die voor Lenndefysio ten tijde van het aangaan van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst niet waren te voorzien is Lenndefysio niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard dan ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, pandemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoersmiddelen, verkeersblokkades, ziekte ongeacht de reden of oorzaak daarvan of andere onvoorziene omstandigheden die niet bekend waren bij het aangaan van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst.
2. Lenndefysio heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. Hierbij ontstaat geen recht op de teruggave van gelden.
3. Indien Lenndefysio een tijdelijk opgeschort deel van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst later toch uitvoert, is Cliënt of Klant zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

19. Aansprakelijkheid

1. Iedere, zowel contractuele als buitencontractuele, aansprakelijkheid (behoudens aansprakelijkheid als gevolg van opzet of grove schuld) van Lenndefysio en - indien deze zich mocht voordoen - haar bestuurders en werknemers, is beperkt tot het bedrag dat betaald is ten tijde van aanschaf van het Product.
2. Indien Lenndefysio aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
3. Indien Lenndefysio aansprakelijk mocht zijn, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het in de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Lenndefysio bepaalde bedrag.
4. Lenndefysio is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Lenndefysio is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Lenndefysio is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Lenndefysio aan de Behandelovereenkomst/Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Lenndefysio toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Cliënt of Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
7. Lenndefysio is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.
8. In geen geval is Lenndefysio aansprakelijk voor gegeven garanties en zekerheden door derden of (personeel van) Lenndefysio.
9. Cliënt/Klant draagt de schade veroorzaakt door onjuistheden in de door haar verstrekte gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de

wederpartij die uit de wet of de Behandelovereenkomst/Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Lenndefysio kan worden toegerekend.

10. Lenndefysio kan nimmer garanderen dat behandelingen het gewenste resultaat opleveren.

11. Lenndefysio is niet aansprakelijk voor letsel tijdens een behandeling door eigen toedoen of doordat Cliënt/Klant een ziekte verzwijgt.

12. Lenndefysio gaat ervan uit dat Cliënt/Klant zich houdt aan de voorgeschreven adviezen en eventuele oefeningen en/of rustmomenten en is niet verantwoordelijk voor eventueel letsel dat zich buiten deze sfeer voordoet.

13. Lenndefysio is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade welke Cliënt/Klant, enig andere (rechts)persoon of derde lijdt door ondeugdelijk of onbehoorlijk gebruik van het Product. Behoorlijk gebruik van het Product is de Klant zijn eigen verantwoordelijkheid.

14. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Lenndefysio.

20. Beleid bij Klachten

1. Lenndefysio heeft zich te houden aan de wet kwaliteit, klachten en geschillenzorg. Indien u als Cliënt een klacht heeft over de fysiotherapeutische behandelingen dient u de klacht eerst te bespreken met Lenndefysio. Als zorgaanbieder heeft Lenndefysio 6 weken de tijd om te reageren op uw schriftelijke klacht of per e-mail. Wij mogen als zorgaanbieder de behandeling van uw klacht eenmalig met 4 weken verlengen.

2. Indien u er samen met Lenndefysio niet uitkomt kunt u een klacht indienen bij verschillende instanties.

3. Lenndefysio is aangesloten bij het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie (hierna 'KNGF' genoemd) en conformeert zich aan de klachtenregeling die het KNGF voor haar leden heeft opgesteld. Lenndefysio stelt alles in het werk om u zo goed mogelijk te behandelen. Als het persoonlijke gesprek niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure. Meer informatie over deze klachtenprocedure kunt u online vinden op www.defysiotherapeut.com.

4. Indien u een klacht heeft over iets anders dan de fysiotherapie dient u de klacht of opmerking binnen een redelijke termijn, na ontdekking van een gebrek Product te melden. De termijn voor melding is in ieder geval 7 Dagen na ontdekking van het gebrek. Hierbij geldt dat de termijn begint te lopen vanaf het moment dat Cliënt/Klant het gebrek ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.

5. Lenndefysio zal na bekendmaking van de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk met 7 Dagen contact opnemen, om de klacht en verder te ondernemen stappen te bespreken.

6. Cliënt/Klant dient Lenndefysio altijd de gelegenheid te stellen om het gebrek te herstellen. Per gebrek wordt tussen Partijen een redelijke termijn vastgesteld. Indien een melding bestaat uit meerdere gebreken, wordt per gebrek een passend termijn voor herstel bepaald.

7. Beoordeling van de vorm van werkzaamheden welke verricht worden voor het herstel van het gebrek is altijd aan de zijde van Lenndefysio.

21. Privacy en gegevens van Cliënten en Klanten

1. Lenndefysio heeft een wettelijk vastgelegde geheimhoudingsplicht betreffende de behandelingen voor fysiotherapie. Dit betekent dat alle uitgewisselde informatie vertrouwelijk zal worden behandeld. Lenndefysio conformeert zich te allen tijde aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of hieraan verwante wet- en regelgeving. Zie ons *privacybeleid* voor meer informatie.

22. Conversie

1. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepalingen van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst en Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk Overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep gedaan kan worden.

23. Nawerking

1. Indien het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat bepalingen in deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven, zullen deze hun gelding behouden, na beëindiging van de Behandelovereenkomst/Overeenkomst tussen Partijen.

24. Strijdige clausules

1. Indien de Algemene Voorwaarden en de Behandelovereenkomst/Overeenkomst strijdige bepalingen bevatten, gelden de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in de tussen Partijen besloten Overeenkomst. Dit geldt alleen indien deze een uitdrukkelijke Opdrachtbevestiging bevat. In elk ander geval gelden de bepalingen, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

25. Niet naleving Algemene Voorwaarden

1. Indien Cliënt/Klant zich niet conformeert aan hetgeen bepaald in deze Algemene Voorwaarden, heeft Lenndefysio het recht om te weigeren verdere Diensten voor Cliënt of Klant uit te voeren.

26. Toepasselijk recht

1. Op alle Behandelovereenkomst/Overeenkomst tussen Cliënt/Klant en Lenndefysio, alsmede deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

27. Forumkeuze

De rechtbank Amsterdam (kamer civiele zaken/kanton) is bevoegd om kennis te nemen van geschillen. Niettemin heeft Lenndefysio het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Heeft u vragen met betrekking tot onze Algemene Voorwaarden? Neem dan gerust contact op via het onderstaande e-mailadres.

info@lenndefysio.nl | + 31 6 83 92 30 12, Carel Willinkgracht 197 | 1112 ZK | Diemen
KvK Nr. 75017245 | Btw nr. NL002275926B35