



# Algemene Voorwaarden Arbo Fysiocare

## 1. Definities

1.1 Algemene Voorwaarden: Deze algemene leveringsvoorwaarden van Arbo Fysiocare.

1.2 Arbo Fysiocare: Arbo Fysiocare is onderdeel van Manueel-Fysiocare, gevestigd te Nieuwegein en ingeschreven onder nummer 63623099 bij de Kamer van Koophandel Utrecht en treedt bij de totstandkoming van een Overeenkomst als verkoper danwel opdrachtnemer op.

1.3 Opdrachtgever: Iedere natuurlijk persoon of rechtspersoon die diensten, behandelingen of trainingen afneemt, danwel een overeenkomst aangaat of is aangegaan met Arbo Fysiocare, voor medewerkers van de organisatie die hij/zij vertegenwoordigd of voor een individueel traject.

1.4 Overeenkomst: Iedere Overeenkomst inzake de verkoop en/of levering van diensten, behandelingen of trainingen door Arbo Fysiocare, waarop de Algemene Voorwaarden integraal van toepassing zijn.

1.5 Diensten, behandelingen of trainingen: Alle onderdelen met betrekking tot ergonomie, preventie, re-integratie, bewust werken zoals geboden door Arbo Fysiocare en als onderwerp van een Overeenkomst.

## 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle voorstellen en overeenkomsten waarbij Arbo Fysiocare diensten, behandelingen of trainingen van welke aard ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze diensten, behandelingen of trainingen niet (nader) in deze Algemene Voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen en maken geen deel uit van de Overeenkomst.

2.3 Inschakeling door Arbo Fysiocare van derden laat de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden onverlet.

## 3. Overeenkomst

3.1 Een Overeenkomst komt slechts tot stand voor zover Arbo Fysiocare een aanvraag van Opdrachtgever, schriftelijk aanvaardt middels bevestiging of door Arbo Fysiocare uitvoering aan een aanvraag wordt gegeven.

3.2 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten van Arbo Fysiocare binden Arbo Fysiocare niet dan nadat en voor zover zij door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon van Arbo Fysiocare schriftelijk zijn bevestigd.

3.3 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.

3.4 Afgekochte diensten bij een individueel begeleidingstraject zijn geldig tot 4 maanden na afsluiting van het traject. Een individueel begeleidingstraject wordt afgesloten wanneer reguliere contactmomenten niet meer plaatsvinden en er een afsluitende rapportage cq. -gesprek heeft plaatsgevonden.



## 4. Aansprakelijkheid

4.1 Arbo Fysiocare streeft naar een optimaal resultaat van alle diensten, behandelingen of trainingen. Het uiteindelijke resultaat is echter niet alleen afhankelijk van de activiteiten van Arbo Fysiocare, maar ook van factoren die buiten de invloed van Arbo Fysiocare vallen. Arbo Fysiocare biedt daarom geen garanties met betrekking tot de te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden.

4.2 Arbo Fysiocare aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, behalve als haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, of, als het een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over een periode van zes maanden.

4.3 Als sport, en daarmee te vergelijken activiteiten deel uitmaken van de overeenkomst met de opdrachtgever, moeten deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf beoordelen of zij fysiek en wat conditie betreft in staat zijn verantwoord deel te nemen aan de activiteiten. Arbo Fysiocare sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan fysieke activiteiten, zowel jegens de opdrachtgever als jegens de deelnemer, nadrukkelijk uit.

Iedere aansprakelijkheid van Arbo Fysiocare voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, wordt nadrukkelijk uitgesloten.

Arbo Fysiocare is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. Tekortkoming van de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
- b. Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie.

## 5. Planning diensten, behandelingen en trainingen

5.1 Arbo Fysiocare legt in overleg met de opdrachtgever de data en tijden voor de diensten, behandelingen en trainingen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het regelen van ruimtes wanneer deze diensten, behandelingen en trainingen op locatie van de opdrachtgever plaatsvinden.

5.2 Arbo Fysiocare draagt er zorg voor dat er op de afgesproken data en tijden een beroep kan worden gedaan op de relevante medewerkers van het Arbo Fysiocare Team en dat de eventueel benodigde materialen aanwezig zijn.

5.3 Als er sprake is van overmacht – bijvoorbeeld bij verhindering door onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte of familieomstandigheden – zal Arbo Fysiocare alles doen wat binnen haar mogelijkheden ligt om voor vervanging te zorgen op de geplande dag. Als dit niet mogelijk is, plant Arbo Fysiocare in overleg met de opdrachtgever een nieuwe datum. Bij overmacht door extreme weersomstandigheden (code rood) of andere omstandigheden op de weg of in het openbaar vervoer, zal Arbo Fysiocare de geplande dag in overleg met de opdrachtgever verplaatsen. In al deze gevallen brengt Arbo Fysiocare geen extra kosten in rekening. De opdrachtgever heeft geen recht op vergoeding van eventueel voor opdrachtgever voortvloeiende schade ten gevolge van annulering of verschuiving.



## 6. Annuleren of verzetten van diensten, behandelingen of trainingen

6.1 Als de opdrachtgever de overeenkomst wenst te annuleren, brengt Arbo Fysiocare annuleringskosten van 10% van de offerteprijs (exclusief BTW) in rekening.

6.2 Als de opdrachtgever genoodzaakt is om ingeplande diensten, behandelingen of trainingen te annuleren/verzetten, dan berekent Arbo Fysiocare hiervoor tot 20 werkdagen voor de geplande datum enkel de administratiekosten van €200,- per geannuleerde training/checkdag. Daarna zijn hier de volgende kosten aan verbonden: voor annuleringen/verzetten vanaf 20 werkdagen voorafgaand aan de geplande datum wordt 25% van de kosten in rekening gebracht, vanaf 15 werkdagen voorafgaand aan de geplande datum 50%, vanaf 10 werkdagen 75%, vanaf 5 werkdagen 100%.

## 7. Annuleren of verzetten van individuele afspraken voor diensten, behandelingen of trainingen

7. 1 Als de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van een programma (met meerdere onderdelen) de deelname tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op terugbetaling of instroom in een ander programma, of vervanging door een andere deelnemer.

Per deelnemer wordt 1 tijdslot beschikbaar gesteld. Door (late) afmeldingen kunnen er lege tijdsloten ontstaan. Indien het niet lukt om deze allemaal weer vol te plannen ontstaat er een tekort aan tijdsloten. Indien gewenst kan de opdrachtgever extra dagen inkopen, zodat er alsnog voldoende tijdsloten beschikbaar zijn.

Deelnemers kunnen een individuele afspraak in overleg met Arbo Fysiocare verzetten. Een incidentele afmelding is mogelijk, maar bij structurele afmelding of bij vermoeden van gebrek aan inzet nemen wij contact op met werkgever of leidinggevende.

7.2 Als deelnemers hun individuele afspraak binnen 15 dagen voor de geplande afspraak willen verzetten/annuleren, kan de Opdrachtgever/leidinggevende ook contact opnemen met Arbo Fysiocare. In dit geval is het maken van een nieuwe afspraak eenmalig kosteloos.

7.3 Als afspraken binnen 24 uur voor aanvang worden geannuleerd of wanneer een deelnemer niet komt opdagen (bij individuele trajecten), dan brengen wij het totale bedrag van de zitting in rekening.

7.4 Als afspraken, zoals beschreven bij de twee voorgaande punten, op verzoek van de opdrachtgever/deelnemer vaker dan één keer worden verzet/gewisseld, brengt Arbo Fysiocare per verzette afspraak/annulering €50,- (exclusief BTW) administratiekosten in rekening.

## 8. Reiskosten en reistijdvergoeding

8.1 Bij de totaalprijs van diensten, behandelingen en trainingen zijn inbegrepen de reiskosten en reistijd, tenzij anders omschreven in de offerte.

## 9. Tarieven en facturatie

9.1 Afhankelijk van de gekozen diensten, behandelingen of trainingen rekenen wij tarieven inclusief en exclusief btw. De aard van de activiteit is bepalend voor de berekening van het tarief. Wij willen hier zo transparant mogelijk in zijn en in de offerte vindt u daarom een duidelijke specificatie van elk tarief.

Onze tarieven worden jaarlijks aangepast conform de jaarlijkse prijsindexering.



9.2 Voor diensten, behandelingen en trainingen die na 18.00 uur plaatsvinden, rekenen wij een toeslag van 20% en voor activiteiten in het weekend een toeslag van 40% op het tarief exclusief btw. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.

9.3 Bij individuele trajecten zetten wij een intake met rapportage in voor het samenstellen van een diensten- en behandelingspakket op maat. Indien het traject geen doorgang vindt, om welke reden dan ook, brengen wij wel de kosten voor de intake en rapportage in rekening.

9.4 Facturatie geschiedt conform het in de offerte of het contract opgenomen betalingschema.

Na het verstrijken van de betalingstermijn van 30 dagen en twee schriftelijke of telefonische aanmaningen, staat het Arbo Fysiocare vrij om derden te belasten met incassomaatregelen.

## 10. Intellectueel eigendom

10.1 De auteursrechten, evenals alle overige rechten van intellectuele eigendom op alle door Arbo Fysiocare verstrekte rapportages, documentatie en instructiematerialen software zijn voorbehouden.

10.2 Het is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Arbo Fysiocare om deze rapportages, documentatie en instructiematerialen of een deel daarvan te verveelvoudigen, openbaar te maken of te bewerken.

## 11. Herroepingsrecht trainingen consumenten

11.1 U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen na ondertekening van de overeenkomst zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken. Indien reeds een individuele intake heeft plaatsgevonden en bijbehorende rapportage voor deze deelnemer is opgesteld, worden de kosten voor deze werkzaamheden wel doorberekend aan de Opdrachtgever.

## 12. Klachten

12.1 Arbo Fysiocare beschikt over een klachtenprocedure. U kunt met een klacht ook terecht bij uw leidinggevende, accountmanager of projectleider.

Natuurlijk streven wij naar een optimale kwaliteit van elke behandeling en een respectvolle bejegening van alle deelnemers/patiënten. Heeft u als opdrachtgever of deelnemer van Arbo Fysiocare toch een klacht, dan kunt u daar op verschillende manieren mee omgaan. Het heeft onze voorkeur dat u dit bij ons bespreekbaar maakt, eventueel met een derde persoon erbij, zodat wij kunnen proberen om een oplossing te zoeken. Wij werken graag aan een goede communicatie tussen Opdrachtgever, patiënt en Arbo Fysiocare en het is natuurlijk het beste om er samen uit te komen.

12.2 Indien u uw probleem niet kunt of wilt bespreken met Arbo Fysiocare, dan kunt u een anonieme klacht indienen of gebruikmaken van de klachtenregeling van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF). Wilt u een schriftelijke anonieme klacht indienen? Dan verzoeken wij u om in uw brief aan te geven waar u precies ontevreden over bent, welke verbetering u wilt voorstellen en eventueel de naam van degene waar u de klacht over heeft.



## 13. Privacy

13.1 De gegevens van de deelnemers worden strikt vertrouwelijk behandeld en vallen onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp). Om een behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, registreren wij medische-, behandel- en administratieve gegevens. Buiten de persoonlijke behandelaar of coach krijgt niemand inzage in deze persoonlijke gegevens, ook de leidinggevende(n) niet. Bij groepstrajecten worden de groepsgegevens wel geanalyseerd in het kader van effectiviteit en kwaliteitsbewaking, hierbij zijn persoonlijke, individuele gegevens nooit herkenbaar. Arbo Fysiocare registreert, bewaakt en beveiligd alle persoonsgegevens volgens de normen en eisen van de Wet persoonsbescherming. Ons privacybeleid is voor iedereen inzichtelijk of opvraagbaar.

## 14. Geschillen

14.1 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. In geval van een geschil voortvloeiende uit deze overeenkomst, bepalen partijen dat het uiterste zal worden getracht om in onderling overleg de onenigheid te beslechten. Mocht dit niet lukken, dan wordt gebruik gemaakt van een mediator.

## 15. Rechten en plichten

15.1 Wij streven naar een optimale behandeling en om dat te bereiken hebben wij als zorgverlener een aantal rechten en plichten. Als deelnemer/patiënt heeft u deze ook. Hierop is de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst ([WGBO](#)) van toepassing. Enkele belangrijke bepalingen zijn: informatieplicht, toestemmingsvereiste, recht op privacy (zie privacyreglement), recht op inzage dossierplicht, geheimhoudingsplicht, goed hulpverlenerschap. Daarnaast hebben wij een aantal plichten en u als patiënt een aantal rechten met betrekking tot 'het verwerken van persoonsgegevens' hierop is de Algemene Verordening Gegevensbescherming ([AVG](#)) van toepassing.

## 16. Opmerkingen

- Waar in dit document patiënt wordt gebruikt kan ook cliënt of klant worden gelezen.
- Wijzigingen voorbehouden.

## Heeft u nog vragen?

Wij verzoeken u om contact met ons op te nemen als u vragen heeft over deze algemene voorwaarden.

## Contactgegevens

### Arbo Fysiocare (onderdeel van Manueel-Fysiocare)

Zadelstede 4  
3431 JZ Nieuwegein  
[info@arbo-fysiocare.nl](mailto:info@arbo-fysiocare.nl)  
030 227 05 89