ZORGWAARD

VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden

Versie 1.0, geldig vanaf 3 november 2026. Zorgwaard vof, Van Hellemondtstraat 13, 1701 ER Heerhugowaard, KvK 37141072.

Deze voorwaarden horen bij elke behandeling, training en afspraak bij Zorgwaard. Ze leggen vast wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten: hoe u een afspraak afzegt, wanneer en wat u betaalt, en waar u terechtkunt als er iets niet goed gaat. Wij houden ze zo kort en leesbaar als kan.

1. Wie wij zijn

- Zorgwaard vof is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37141072 en heeft twee locaties in Heerhugowaard: Van Hellemondtstraat 13 (1701 ER) en Raadhuisplein 18 (1701 EJ).
- U bereikt ons op 072 534 75 34 en via info@zorgwaard.com.
- Met “wij” en “Zorgwaard” bedoelen wij in deze voorwaarden Zorgwaard vof. Met “u” bedoelen wij de patiënt of cliënt die bij ons een behandeling, training of andere dienst afneemt. Behandelt een therapeut u namens Zorgwaard, dan gelden deze voorwaarden ook voor hem of haar.

2. Waarvoor deze voorwaarden gelden

- Deze voorwaarden gelden voor alles wat wij leveren: fysiotherapie, oefentherapie, kinderfysiotherapie, trainen in de oefenzaal, abonnementen, leefstijlcoaching en losse diensten.
- De voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelovereenkomst die u met ons sluit. Wij stellen ze bij uw eerste bezoek aan u ter hand en u vindt ze altijd op deze pagina.
- Afwijkende afspraken gelden alleen als wij die met u op papier of per e-mail hebben vastgelegd.
- Naast deze voorwaarden gelden ons huishoudelijk reglement, ons privacybeleid en onze klachtenregeling. Spreken die stukken deze voorwaarden tegen, dan geldt wat hier staat.

3. De behandelovereenkomst

- U kunt zonder verwijzing bij ons terecht. Wij beginnen dan met een korte screening om te kijken of uw klacht bij ons thuishoort. Twijfelen wij, dan verwijzen wij u naar uw huisarts.
- Bij uw eerste bezoek controleren wij uw identiteit aan de hand van een geldig identiteitsbewijs en noteren wij uw burgerservicenummer. Dat zijn wij wettelijk verplicht. Zonder deze gegevens kunnen wij de behandeling niet bij uw zorgverzekeraar declareren en brengen wij de kosten bij u in rekening.
- Wij stellen samen met u vast waar u naartoe wilt werken en hoe wij dat aanpakken. Voor de behandeling is uw toestemming nodig; u kunt die op elk moment intrekken en u kunt altijd stoppen.
- Wij spannen ons in om u zo goed mogelijk te helpen, volgens de geldende richtlijnen en de stand van de wetenschap. Een bepaalde uitkomst kunnen wij niet garanderen: het verloop van een klacht hangt van veel factoren af, waaronder wat u zelf doet tussen de behandelingen.
- Wij kunnen de behandeling beëindigen als er zorginhoudelijk geen reden meer is om door te gaan, of bij gedrag zoals beschreven in ons huishoudelijk reglement. Wij leggen u dan uit waarom en verwijzen u waar nodig naar een andere zorgaanbieder.

4. Afspraken en afzeggen

- Een afspraak maken, wijzigen of afzeggen kan via het patiëntenportaal, telefonisch op 072 534 75 34, via WhatsApp op 06 161 163 38 of per e-mail.
- Kunt u niet komen, zeg de afspraak dan minimaal 24 uur van tevoren af. Bij een latere afzegging of bij niet verschijnen brengen wij de gereserveerde tijd bij u in rekening: €48,50 voor een niet nagekomen afspraak, volgens onze tarievenlijst.

- Een niet nagekomen afspraak is geen zorg en wordt daarom niet door uw zorgverzekeraar vergoed. U betaalt die factuur zelf.
- Was er sprake van iets onvoorziens waardoor afzeggen echt niet kon, bijvoorbeeld een spoedopname, laat ons dat dan weten. Wij kijken dan mee en kunnen van deze regel afwijken.
- Komt u te laat, dan behandelen wij u in de tijd die resteert. De afspraak van de volgende patiënt schuift niet op.

5. Tarieven en vergoeding

- Wij hebben een contract met vrijwel alle zorgverzekeraars. Daardoor kunnen wij de behandeling in de meeste gevallen rechtstreeks bij uw verzekeraar declareren.
- Hoeveel behandelingen u vergoed krijgt, hangt af van uw polis. Wij kunnen u informeren, maar wij kunnen niet in uw polis kijken: het blijft uw eigen verantwoordelijkheid om uw polisvoorwaarden na te lezen en bij te houden hoeveel behandelingen u al heeft gebruikt.
- Wordt een behandeling niet of niet meer vergoed, bijvoorbeeld omdat uw aanvullende verzekering is uitgeput of omdat u er geen heeft, dan brengen wij die volgens onze tarievenlijst bij u in rekening. Wordt de behandeling uit uw basisverzekering vergoed, dan kan uw eigen risico van toepassing zijn.
- Onze actuele tarieven staan op de pagina kosten en vergoeding en hangen in de wachtruimte van beide locaties. Wij stellen de tarieven jaarlijks per 1 januari vast.

6. Betalen

- Wij hebben onze facturatie uitbesteed aan Infomedics. Alle nota's die u van ons krijgt lopen daarlangs: behandelingen die u zelf betaalt, een niet nagekomen afspraak, uw abonnement op Medisch Fitness en uw FysioFit-trainingen.
- U ontvangt de nota dus van Infomedics en u betaalt aan Infomedics, niet aan ons. Op die nota zijn de betalingsvoorwaarden van Infomedics van toepassing. De betaaltermijn is 30 dagen, tenzij op de nota iets anders staat.
- Het abonnement op Medisch Fitness wordt maandelijks vooraf in rekening gebracht. FysioFit-trainingen worden achteraf per maand in rekening gebracht, voor de keren dat u heeft getraind.
- Heeft u een vraag over wat er op de nota staat, bijvoorbeeld over de behandeling of het aantal keren, bel ons dan op 072 534 75 34. Wij leggen het uit en laten het zo nodig corrigeren.
- Gaat uw vraag over de betaling zelf, over uitstel of over een betalingsregeling, neem dan contact op met Infomedics. De contactgegevens staan op de nota.

7. Als u niet op tijd betaalt

- Betaalt u niet binnen de termijn die op de nota staat, dan stuurt Infomedics u een herinnering. Die herinnering geldt ook als ingebrekestelling: u krijgt daarin een laatste termijn om alsnog te betalen.
- Betaalt u ook dan niet, dan mogen de wettelijke incassokosten en de wettelijke rente in rekening worden gebracht en kan de vordering worden overgedragen aan een incassobureau. Die kosten komen voor uw rekening.
- Uw betaling gaat eerst af van de kosten, daarna van de rente en ten slotte van het bedrag van de nota zelf.
- Kunt u een nota niet in één keer betalen, vraag dan bij Infomedics om een betalingsregeling vóórdat de termijn verstrijkt. Daar zijn in de regel geen extra kosten aan verbonden.
- Zolang een nota openstaat, kunnen wij nieuwe afspraken of een nieuw abonnement opschorten. Loopt uw behandeling, dan stoppen wij die niet om deze reden zonder u eerst te spreken.

8. Medisch Fitness: trainen op abonnement

- U begint met een intake, waarin wij uw gezondheid, belastbaarheid en doelen in kaart brengen. Start u daarna met een abonnement, dan is de intake gratis. Besluit u niet te starten, dan brengen wij €25,00 in rekening.
- U traint op een vast tijdstip in een vaste groep. Structureel wisselen van dag kan in overleg, zodra er plek is.

- Een abonnement loopt maandelijks door en is maandelijks opzegbaar, met één kalendermaand opzegtermijn. Een e-mail naar info@zorgwaard.com is genoeg; u krijgt een bevestiging.
- Het maandbedrag is vast en verandert niet als een maand vier of vijf trainingsweken telt.
- Kunt u een keer niet, meld u dan uiterlijk 24 uur van tevoren af: telefonisch, via WhatsApp op 06 161 163 38 of per e-mail. U mag de training inhalen op een andere dag binnen dezelfde kalendermaand, als daar plek is. Lukt dat niet, dan vervalt de training: er is geen restitutie of korting en de training schuift niet door naar de volgende maand.
- Valt een training uit door ziekte van de begeleider, een feestdag of een sluiting, dan zoeken wij eerst vervanging of een vervangend moment. Lukt dat niet, dan verminderen wij het maandbedrag naar rato en verrekenen dat op de eerstvolgende factuur.
- Wijzigen wij de prijs, dan laten wij dat minimaal één maand voor de ingangsdatum weten. Bent u het niet eens met de nieuwe prijs, dan kunt u het abonnement opzeggen tegen die datum.
- Verandert er iets in uw gezondheid of medicatie, meld dat dan bij uw begeleider. Is trainen op dat moment niet verantwoord, dan kunnen wij uw deelname tijdelijk opschorten. Wij overleggen dat altijd met u.
- De uitgebreide afspraken staan op de pagina spelregels van Medisch Fitness. FysioFit is iets anders dan Medisch Fitness; daarvoor geldt artikel 9.

9. FysioFit, particuliere trajecten en losse diensten

- FysioFit is een losse training in de oefenzaal, zonder abonnement. U traint per keer en u zit niet vast aan een looptijd of opzegtermijn.
- Een FysioFit-training kost €19,00. De trainingen die u heeft gedaan worden achteraf per maand in rekening gebracht. Ook hier zegt u een training minimaal 24 uur van tevoren af; daarna brengen wij die in rekening.
- Voor diensten die u zelf betaalt, zoals leefstijlcoaching, spreken wij vooraf met u af hoeveel bijeenkomsten het traject heeft, wat het kost en wat erbij hoort. Die afspraak leggen wij per e-mail vast.
- Ook deze nota's lopen via Infomedics, zoals beschreven in artikel 6.
- Heeft u een traject vooruitbetaald en stopt u voortijdig, dan betalen wij de niet-gebruikte bijeenkomsten terug, minus de bijeenkomsten die u al heeft gehad en eventuele materiaalkosten die wij al hebben gemaakt.

10. Uw dossier en uw privacy

- Wij houden een dossier bij van uw behandeling. Dat zijn wij wettelijk verplicht en het is nodig om u goed te kunnen behandelen.
- Uw dossier bewaren wij twintig jaar na de laatste wijziging, zoals de wet voorschrijft.
- U heeft recht op inzage in uw dossier en op een kopie. Gegevens delen wij alleen met anderen, zoals uw huisarts of een verwijzer, met uw toestemming.
- Voor het versturen en innen van nota's geven wij de daarvoor noodzakelijke gegevens door aan Infomedics. Met partijen die namens ons gegevens verwerken hebben wij een verwerkersovereenkomst.
- Hoe wij met uw gegevens omgaan, leest u in ons privacybeleid.

11. Aansprakelijkheid

- Voor de zorg die wij leveren zijn wij aansprakelijk volgens de wet. Die aansprakelijkheid sluiten wij niet uit en mogen wij ook niet uitsluiten: dat verbiedt artikel 7:463 van het Burgerlijk Wetboek. Zorgwaard is hiervoor verzekerd.
- Voor schade die geen gevolg is van onze zorg, bijvoorbeeld schade aan uw eigendommen, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onze verzekeraar in dat geval uitkeert. Deze beperking geldt niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.
- Wij hebben geen bewaakte garderobe. Laat waardevolle spullen niet onbeheerd achter, maar neem ze mee naar de behandelkamer of de oefenzaal.
- Heeft u schade die u aan ons toerekent, meld dat dan zo snel mogelijk bij een van de praktijkeigenaren, zodat wij het kunnen onderzoeken en bij onze verzekeraar kunnen melden.

12. Klachten en geschillen

- Bent u niet tevreden, bespreek dat dan eerst met uw eigen therapeut. Komt u er samen niet uit, neem dan contact op met een van de praktijkeigenaren.
- Wilt u liever iemand van buiten de praktijk spreken, dan kunt u gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Voor fysiotherapie loopt dat via de klachtenregeling van het KNGF, voor oefentherapie via het Klachtenloket Paramedici. Daar zijn voor u geen kosten aan verbonden.
- Leidt dat niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie, die een bindende uitspraak doet.
- De hele route staat op de pagina klacht of ontevreden. Deze regeling is verplicht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

13. Wijzigingen en toepasselijk recht

- Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen, bijvoorbeeld als wet- of regelgeving daar aanleiding voor geeft. De actuele versie staat altijd op deze pagina, met versienummer en datum.
- Heeft u een lopend abonnement, dan kondigen wij een wijziging die voor u nadelig is minimaal één maand voor de ingangsdatum aan. U kunt dan opzeggen tegen die datum.
- Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die niet via de klachtenregeling of de geschillencommissie worden opgelost, leggen wij voor aan de bevoegde Nederlandse rechter.
- Is een bepaling uit deze voorwaarden niet geldig, dan blijven de overige bepalingen gewoon van kracht. Voor de ongeldige bepaling geldt dan wat daar qua bedoeling het dichtst bij komt.

Deze voorwaarden op papier. Vastgesteld door de eigenaren van Zorgwaard vof, versie 1.0, geldig vanaf 3 november 2026.