

Algemene voorwaarden De Kneedkamer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door massagepraktijk De Kneedkamer. Bij de Kneedkamer worden de volgende massages aangeboden: sportmassage, ontspanningsmassage, deep tissue massage, zwangerschapsmassage, kindermassage en stoelmassage. Tijdens de massages kunnen massage oliën worden gebruikt die al in de prijs van de massage zijn inbegrepen. De praktijk is aangesloten bij het Nederlands Genootschap voor Sportmassage (NGS). De Kneedkamer houdt zich aan de gedragscodes van de NGS.

De Kneedkamer behoudt zich zonder meer het recht voor mensen de toegang tot de praktijk te ontzeggen, indien hun gedrag of voorkomen hier aanleiding toe geeft, naar het oordeel van de masseur van De Kneedkamer.

Afspraak maken

Een afspraak maken voor een behandeling kan via de website (www.dekneedkamer.nl), via e-mail of telefonisch. Door het maken van een afspraak gaat de cliënt akkoord met deze Algemene Voorwaarden. Gemaakte afspraken kunnen uiterlijk 12 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd. Bij niet tijdig annuleren kan de afspraak in rekening worden gebracht. Op het moment dat u een afspraak maakt blokkeren wij dit tijdstip voor u in de agenda. Dit betekent dat er op dat moment niemand meer kan boeken. Als u uw boeking niet annuleert kan er dus ook niemand meer boeken op dit tijdstip.

Mocht de masseur niet in de gelegenheid zijn de gemaakte afspraak na te komen, dan zal de cliënt hiervan zo tijdig als mogelijk op de hoogte worden gesteld en zal er een andere afspraak worden gemaakt.

Probeer altijd eerder voor uw afspraak aanwezig te zijn, dit om uitloop te voorkomen en het zorgt ervoor dat wij de gehele massage kunnen afmaken.

Als u te laat komt zullen wij proberen om de volledige massage af te maken. Is dit niet mogelijk omdat er direct een afspraak volgt zullen we de tijd van de massage verminderen. U betaalt dan wel de volledige massage.

Persoonsgegevens en bescherming privacy

De Kneedkamer legt uitsluitend persoonlijke informatie vast in de administratie die relevant is voor de behandeling, en de afhandeling daarvan. De persoonsgegevens die wij verwerken zijn de naam, telefoonnummer en e-mailadres. Naast deze gegevens zal ook de informatie verwerkt worden omtrent het betreffende sport- en medisch verleden, ziekte, medicijngebruik en werk (belasting). Alle informatie die cliënt en masseur uitwisselen tijdens intake, functieonderzoek en de behandeling zelf blijven strikt vertrouwelijk. De klantgegevens worden opgeslagen zolang u onze klant bent. Als u niet langer klant van ons bent, worden uw gegevens na 2 jaar vernietigd.

Zonder toestemming van de cliënt zal deze nooit aan derden worden verstrekt. Cliënten kunnen altijd conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming vragen om inzage, wijziging of verwijdering van hun persoonlijke gegevens.

Salonized is ons administratieve programma waarin we alles bijhouden. Ook Salonized neemt uw privacy serieus en daarom hebben wij een verwerkingsovereenkomst met Salonized.

Voor meer informatie zie de aparte Privacy Verklaring.

Aansprakelijkheid

De behandelingen zijn erop gericht dat cliënten zich beter gaan voelen. Het is, onder andere door fysiologische omstandigheden, echter niet te garanderen of en hoeveel beter een cliënt zich na een behandeling voelt. De Kneedkamer kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden ten aanzien van enige gevolgen, bijwerkingen en of nawerkingen die mogelijk een gevolg zouden kunnen zijn van een behandeling.

Wel is het belangrijk dat de cliënt aangeeft als er na de massage bepaalde klachten zouden ontstaan, of als er geen vermindering optreedt in klachten waartegen de massage als behandeling was bedoeld. De Kneedkamer aanvaardt ook geen enkele aansprakelijkheid voor gevolgen van onjuiste informatie over een anders voorgestelde of verzwegen gezondheidsaspecten.

Klachtenregeling

De Kneedkamer is aangesloten bij de [NGS Klachtenservice Wkkqz](#).

Ik ben ontevreden over mijn bezoek aan de masseur. Wat kan ik doen?
Onder masseur vallen: sportmassieurs, wellnessmassieurs en sportzorgmassieurs

Stap 1. Bespreek uw ontevredenheid met de masseur

Als u niet tevreden bent over de communicatie, de kwaliteit of over iets wat de masseur heeft gedaan of juist niet heeft gedaan, bespreek dit dan eerst met de masseur. Zo lang de masseur niet weet dat u ontevreden bent, kan de masseur niets doen aan uw ontevredenheid. Als u er samen niet uitkomt of als u het lastig vindt om een gesprek met de masseur aan te gaan, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Stap 2. Neem contact op met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het vinden van de juiste weg voor de behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en luistert, informeert, adviseert en kan proberen te bemiddelen tussen u en de masseur. De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft. Als na inzet van de klachtenfunctionaris het probleem of de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, dan kan de klachtenfunctionaris u informeren over de verdere mogelijkheden die er zijn om uw klacht voor te leggen zoals de klachtencommissie of de geschillencommissie.

Wilt u contact met de klachtenfunctionaris, dan kunt u bellen, mailen of een klachtenformulier invullen:

Klachtenformulier: www.ngsmassage.nl/klachten

Mailadres: klacht@ngsmassage.nl

Kosten

Aan de inzet van de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden. Voorwaarde voor de inzet van de klachtenfunctionaris is echter wel dat de masseur lid dient te zijn van het Nederlands Genootschap voor Sportmassage en/of is aangesloten bij de NGS Klachtenservice Wkkgz.

Cadeaubon

- Het is mogelijk een cadeaubon online of in de massagepraktijk te kopen.
- De klant kan het bedrag kiezen.
- De cadeaubon is 1 jaar geldig.