

1.2 Leveringsvoorwaarden

Algemene voorwaarden Úw Zorg Nederland.

1. Definities

- 1.1 Úw Zorg Nederland: De thuiszorgorganisatie Úw Zorg Nederland.
- 1.2 Zorgverlener: Iedere natuurlijke of rechtspersoon die in opdracht van Úw Zorg Nederland de feitelijke werkzaamheden verricht ten behoeve van de cliënt.
- 1.3 Cliënt: Iedere natuurlijke en/ of rechtspersoon die zorgproducten afneemt van Úw Zorg Nederland.
- 1.4 Zorgproducten: Alle goederen en diensten die Úw Zorg Nederland levert aan de cliënt.
- 1.5 Opdracht: de overeenkomst van opdracht tussen Úw Zorg Nederland en cliënt.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten met en offertes van Úw Zorg Nederland, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden treden in de plaats van alle eerdere algemene voorwaarden van Úw Zorg Nederland

3. Offertes

- 3.1 Alle offertes van Úw Zorg Nederland zijn vrijblijvend en kunnen door haar steeds worden herroepen, ook indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten.
- 3.2 Indien een offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt door de cliënt aanvaard, dan heeft Úw Zorg Nederland het recht binnen 14 dagen na ontvangst van die aanvaarding het aanbod te herroepen.
- 3.3 Zowel mondelinge als schriftelijke offertes komen, behoudens andersluidende mededeling van Úw Zorg Nederland, automatisch te vervallen indien zij door cliënt niet binnen de daarin gestelde termijn schriftelijk zijn aanvaard.

4. Uitvoering

- 4.1 Cliënt zal, zowel voorafgaand aan als tijdens de zorg, alle medewerking en gevraagd en ongevraagd alle benodigde informatie verlenen, teneinde de kwaliteit van zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te waarborgen.
- 4.2 Úw Zorg Nederland is niet gebonden aan afspraken gemaakt tussen cliënt en zorgverlener, tenzij Úw Zorg Nederland de afspraken schriftelijk heeft bevestigd.
- 4.3 Úw Zorg Nederland is vrij in de keuze van de zorgverlener die de werkzaamheden zal verrichten voor cliënt. Cliënt kan geen aanspraak maken op steeds dezelfde zorgverleners. Úw Zorg Nederland zal echter zoveel mogelijk rekening proberen te houden met de voorkeur van de cliënt.
- 4.4 Zowel zorgverleners als cliënten zullen handelen zonder onderscheid te maken naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht of ras.
- 4.5 Zowel zorgverlener als cliënt neemt de eisen gesteld door de Arbowetgeving in acht. Cliënt zorgt voor optimale werkomstandigheden voor zorgverlener.

5. Tijden waarop de werkzaamheden worden verricht

- 5.1 Úw Zorg Nederland en de cliënt komen, voorafgaand aan en gedurende de dienstverlening, de tijden overeen waarop de werkzaamheden door de zorgverlener worden verricht. De tijdstippen kunnen door Úw Zorg Nederland eenzijdig worden gewijzigd indien de organisatie van de zorgverlening dit noodzakelijk maakt, uiteraard zoveel mogelijk in overleg met cliënt.
- 5.2 De cliënt draagt er zorg voor dat de zorgverlener op het afgesproken tijdstip de woning kan betreden.
- 5.3 Annulering door cliënt dient tenminste 24 uur voorafgaand aan de afgesproken tijd plaats te vinden, behoudens in situaties van absolute overmacht zoals opname in het ziekenhuis.
- 5.4 Bij te late afzegging heeft Úw Zorg Nederland het recht de overeengekomen werkzaamheden in rekening te brengen.
- 5.5 Wanneer zorgverlener door toedoen van cliënt niet in staat wordt gesteld haar werkzaamheden te verrichten, is cliënt verschuldigd het bedrag gelijk aan de ingeplande uren en de verder daardoor geleden schade.

6. Verhinderung

6.1 In geval van verhindering van zorgverlener door ziekte, ongeval of andere omstandigheden zal Úw Zorg Nederland zich inspannen binnen een redelijke termijn zorg te dragen voor vervanging. Mocht Úw Zorg Nederland er niet in slagen vervanging te verzorgen dan is zij niet gehouden tot enige schadevergoeding.

7. Betaling

7.1 Úw Zorg Nederland factureert iedere maand, dan wel iedere periode van vier weken, uitzonderingen daargelaten, aan de cliënt volgens vastgestelde periodes.

7.2 Onverminderd, het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde en/ of voor zover niet anders overeengekomen, worden de door Úw Zorg Nederland aan de cliënt gefactureerde bedragen berekend aan de hand van de door de zorgverlener maandelijks bij Úw Zorg Nederland ingeleverde urenstaten.

7.3 De cliënt is gehouden de facturen te voldoen binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur, tenzij tussen de cliënt en Úw Zorg Nederland schriftelijk anders is overeengekomen.

7.4 Úw Zorg Nederland is gerechtigd (gedeeltelijke) vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen en een volmacht voor incasso te verlangen.

7.5 Indien cliënt niet binnen de in lid 3 gestelde termijn betaalt, dan is cliënt zonder dat ingebrekestelling is vereist in verzuim.

7.6 Alle buitengerechtigde kosten die Úw Zorg Nederland heeft moeten maken in verband met het feit dat cliënt in gebreke is gebleven zijn/ haar verplichtingen tijdig en behoorlijk na te komen, komen voor rekening van cliënt. De buitengerechtigde incassokosten worden gesteld op ten minste 15 % van het te incasseren totale bedrag met een minimum van € 250,- per factuur.

8. Tarieven

8.1 Vaststelling van het uurtarief geschiedt aan de hand van de omschrijving van de te verrichten werkzaamheden zoals die door de cliënt is verstrekt. Indien op enig moment wordt vastgesteld dat de daadwerkelijk te verrichten werkzaamheden niet overeenstemmen met de aanvankelijke omschrijving daarvan, dan kan het uurtarief door Úw Zorg Nederland eenzijdig worden aangepast.

8.2 Úw Zorg Nederland is gerechtigd tot eenzijdige verhoging van de tarieven voor de te leveren producten op grond van wijziging in de kosten. Cliënt zal hiervan, voorafgaand aan de verhoging, op de hoogte gesteld worden.

8.3 Indien cliënt de verhoging niet wenst te aanvaarden, dan is cliënt gerechtigd binnen één week na bekendmaking van de verhoging de overeenkomst met Úw Zorg Nederland te ontbinden.

9. Wijziging overeenkomst

9.1 Wijzigingen van hetgeen is overeengekomen zijn voor partijen slechts bindend, indien die wijzigingen door partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

10. Duur van de overeenkomst

10.1 Elke overeenkomst tot zorg- en/ of dienstverlening wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2 Partijen kunnen de overeenkomst bij aangetekende brief tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen.

10.3 De overeenkomst eindigt terstond bij overlijden van de cliënt.

10.4 Úw Zorg Nederland is gerechtigd de overeenkomst terstond zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, dan wel de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:

– Cliënt in verzuim is met betrekking tot de nakoming van de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst en de daaraan verbonden voorwaarden.

– Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht (bijvoorbeeld in geval van seksuele intimidatie, discriminatie, racisme, agressie en elke andere vorm van intimidatie).

10.5 Úw Zorg Nederland is gerechtigd de zorg- en dienstverlening (al dan niet tijdelijk) te weigeren, te verminderen, dan wel te staken op grond van onvoldoende capaciteit zonder dat Úw Zorg Nederland tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Úw Zorg Nederland zal zich uiteraard zoveel mogelijk inspannen om de zorg tóch te kunnen leveren.

10.6 Als de overeenkomst is geëindigd op grond van bovengenoemde omstandigheden, dan is Úw Zorg Nederland bij voortzetting van de werkzaamheden door zorgverlener, niet voor het handelen na de ongeoorloofde voortzetting van zorgverlener aansprakelijk.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Úw Zorg Nederland heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Úw Zorg Nederland is slechts aansprakelijk voor schade welke gedekt is door deze verzekering tot maximaal het bedrag van de door de schadeverzekeraar aan Úw Zorg Nederland in dat schadegeval te verstrekken uitkering.

11.2 In geval van schade door toedoen van de zorgverlener geldt dat Úw Zorg Nederland de schade zal vergoeden. Hierbij geldt een eigen risico bedrag van € 150,- voor de cliënt. Úw Zorg Nederland behoudt zich het recht voor de schade te verhalen op de zorgverlener.

11.3 In geval van schade dient cliënt binnen 24 uur na het schadevoorval, op straffe van verval van recht op schadevergoeding, schriftelijk melding te maken bij Úw Zorg Nederland.

11.4 Úw Zorg Nederland is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge van beschadiging of verlies van door cliënt aan Úw Zorg Nederland of zorgverleners in bewaring of op grond van een andere titel in handen gegeven zaken.

11.5 Úw Zorg Nederland is niet aansprakelijk voor werkzaamheden door zorgverlener verricht, die niet onder zijn/ haar opdracht vallen. Voor zover deze werkzaamheden wel in zijn/ haar opdracht vallen gaat de aansprakelijkheid niet verder en niet hoger dan het in artikel 11.1 genoemde bedrag.

11.6 Úw Zorg Nederland is niet aansprakelijk voor door zorgverleners gepleegde diefstal of andere strafbare feiten. In dergelijke gevallen zal door Úw Zorg Nederland de politie worden ingeschakeld en eventuele schade zal worden verhaald op de werknemer.

11.7 Alle aansprakelijkheid voor indirecte schade en/ of gevolgschade is uitgesloten.

12. Overmacht

12.1 Wanneer nakoming van de verplichtingen van Úw Zorg Nederland tijdelijk of blijvend niet mogelijk is door een oorzaak die haar niet is toe te rekenen, dan is Úw Zorg Nederland gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, dan wel de nakoming van haar verplichtingen jegens cliënt op te schorten gedurende een door haar te bepalen redelijke termijn, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding.

13. Concurrentie

13.1 Het is cliënt niet toegestaan, om tijdens de looptijd van het dienstverband van zorgverlener met Úw Zorg Nederland, respectievelijk gedurende de duur van de overeenkomst tussen cliënt en Úw Zorg Nederland en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, zorgverleners van Úw Zorg Nederland in dienst te nemen of in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van cliënt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Úw Zorg Nederland. Dit op straffe van een niet te matigen boete van € 500,- per overtreding per dag of gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt.

14. Compensatie en verrekening

14.1 Indien cliënt, uit welke hoofde dan ook, één of meer tegenvorderingen heeft, dan wel zal verkrijgen, dan is het cliënt niet toegestaan deze vorderingen te compenseren of te verrekenen met schulden aan Úw Zorg Nederland.

15. Zorgdossier

15.1 Úw Zorg Nederland houdt – met inachtneming van de regelgeving op het gebied van de privacy alsmede het privacyreglement van Úw Zorg Nederland – een zogenaamd zorgdossier van cliënt bij, onder meer teneinde een goede overdracht tussen opvolgende zorgverleners te bewerkstelligen.

Dit dossier is eigendom van Úw Zorg Nederland en zal na beëindiging van de opdracht gedurende de daarvoor vastgestelde periode (15 jaar) worden bewaard. Na afloop van deze periode zal het zorgdossier worden vernietigd.

16. Privacy- en klachtenreglement

16.1 Op de werkzaamheden van Úw Zorg Nederland en haar zorgverleners is het Privacyreglement van toepassing. Een uittreksel daarvan is op aanvraag verkrijgbaar.

16.2 Voor klachten met betrekking tot de opdracht en de uitvoering daarvan is het Klachtenreglement van Úw Zorg Nederland van toepassing. Dit reglement is op aanvraag verkrijgbaar.

17. Algemene bepalingen

17.1 Úw Zorg Nederland is jegens cliënt gerechtigd al datgene te doen of na te laten waartoe zij door of in verband met enig voorschrift van de overheid of daarmee gelijk te stellen organisatie verplicht is, ook indien dit alleen voor Úw Zorg Nederland verplicht is en zal ter zake daarvan niet jegens cliënt aansprakelijk zijn.

17.2 Mocht tussen cliënt en Úw Zorg Nederland verschil van inzicht rijzen over (de uitleg van) het bepaalde in de opdracht en/ of mochten zich situaties voordoen die in de opdracht niet uitputtend zijn geregeld, dan zullen cliënt en Úw Zorg Nederland de alsdan ontstane situatie in goed overleg tot een oplossing trachten te brengen.

17.3 Het nalaten door een der partijen om te eniger tijdbepalingen van de opdracht of van deze algemene voorwaarden af te dwingen, tast in generlei opzicht de rechten van de betrokken partij aan om alsnog volledige nakoming door de andere partij te eisen.

17.4 Het zich neerleggen door een der partijen bij een schending door de andere partij van een van diens verplichtingen impliceert niet het doen van afstand door eerstbedoelde partij van haar uit de verplichting voortvloeiende rechten.

18. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

18.1 Úw Zorg Nederland is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Indien zich een wijziging heeft voorgedaan wordt u hiervan tijdig op de hoogte gebracht.

18.2 De Algemene Voorwaarden die op het moment van het verlenen van de opdracht gelden, zijn geldend voor de gehele opdracht. Bij het sluiten van een nieuwe overeenkomst worden de op dat moment geldende Algemene Voorwaarden van kracht.

19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Alle offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen worden beheerst door Nederlands recht.

19.2 Geschillen, verband houdende met offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen zullen, in afwijking van de wettelijke competentieregels, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.