

Algemene voorwaarden

1. Definities

- De thuiszorgorganisatie** : Thuiszorg Popal
Zorgverlener : Iedere natuurlijke of rechtspersoon die de opdrachten afneemt van thuiszorg Popal de feitelijke werkzaamheden verricht ten behoeve van de cliënt.
Cliënt : Iedere natuurlijke en/of rechtspersoon die zorgproducten afneemt van thuiszorg Popal.
Zorg producten : alle producten en diensten die thuiszorg Popal levert aan de cliënt.
Opdracht : De overeenkomst van opdracht tussen thuiszorg Popal en cliënt.

2. Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten met een offerte van thuiszorg Popal, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- Deze algemene voorwaarden treden in de plaats van alle eerdere voorwaarden van thuiszorg Popal.

3. Offertes

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

4. Uitvoering

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

5. Tijden waarop de werkzaamheden verricht

- Thuiszorg Popal 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 thuiszorg Popal eenzijdig worden gewijzigd indien de organisatie van de zorgverlening dit noodzakelijk maakt, uiteraard zoveel mogelijk in overleg met cliënt.
- De cliënt draagt er zorg voor dat de zorgverlener op het afgesproken tijdstip de woning kan betreden.
- Annulering door cliënt dient tenminste 24 uur voorafgaand aan afgesproken tijd plaats vinden, behoudens in situaties van absolute overmacht zoals opname in het ziekenhuis.
- Bij te late afzegging heeft thuiszorg Popal het recht de overeengekomen werkzaamheden in rekening te brengen.

- 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

- Ingeval van verhinderung van zorgverlener door ziekte, ongeval of andere omstandigheden zal thuiszorg Popal zich inspannen binnen een redelijke termijn zorg te dragen voor vervanging. Mocht thuiszorg Popal er niet in slagen vervanging te verzorgen dan is zij niet gehouden tot enige schadevergoeding.

7. Betaling

- Thuiszorg Popal factureert iedere maand, dan wel iedere periode van vier weken, uitzonderingen daargelaten, aan de cliënt volgens CAK- vastgestelde periodes.
- Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde en/ of voor zover niet anders overeengekomen, worden de door thuiszorg Popal aan de cliënt gefactureerde bedragen berekend aan de hand van de door de zorgverlener maandelijks bij thuiszorg Popal ingeleverd urenstaten.
- De cliënt is gehouden de facturen te voldoen binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur, tenzij tussen de cliënt en thuiszorg Popal schriftelijk anders is overeengekomen.
- Thuiszorg Popal is gerechtigd (gedeeltelijke vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen en een volmacht voor incasso te verlangen.
- Indien cliënt niet binnen de in lid 3 gestelde termijn betaalt, dan is cliënt zonder dat ingebrekestelling is vereist in verzuim. Client is vanaf het moment van verzuim over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand.
- Alle buitengerechtigde kosten die thuiszorg Popal 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 1,5% van het te incasseren totale bedrag met een minimum van 250,- (exclusief BTW) per factuur.

8. Tarieven

- Vaststelling van het uurtarief geschiedt aan de hand van de omschrijving van de verrichten werkzaamheden zoals die door de cliënt is verstrekt. Indien op enige moment wordt vastgesteld dat de daadwerkelijk te verrichten werkzaamheden niet overeenstemmen met de aanvankelijke omschrijving daarvan, dan kan het uurtarief door thuiszorg Popal eenzijdig worden aangepast.
- Thuiszorg Popal is gerechtigd tot eenzijdige verhoging van de tarieven voor de leveren producten op grond van wijziging in de kosten. Client zal hiervan, voorafgaand aan de verhoging, op de hoogte gesteld worden.
- Indien cliënt de verhoging niet wenst te aanvaarden, dan is cliënt gerechtigd binnen een week na bekendmaking van de verhoging de overeenkomst met thuiszorg Popal te ontbinden.

9. Wijziging overeenkomst

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

10. Duur van de overeenkomst

- Elke overeenkomst tot zorg- en/ of dienstverlening wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- Partijen kunnen de overeenkomst bij aangetekende brief tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen.
- De overeenkomst eindigt terstond bij overleiden van cliënt.
- Thuiszorg Popal 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:

- Client 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 geveerd, 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)
- Thuiszorg Popal 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 thuiszorg Popal tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Thuiszorg Popal zal zich uiteraard zoveel mogelijk inspannen om de zorg toch te kunnen leveren.
- Als de overeenkomst is geëindigd op grond van bovengenoemde omstandigheden, dan is thuiszorg Popal bij voortzetting van de werkzaamheden door zorgverlener, niet voor het handelen na de ongeoorloofde voortzetting van zorgverlener aansprakelijk.

11. Aansprakelijkheid

- Thuiszorg Popal heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Thuiszorg Popal is slechts aansprakelijk voor schade welke gedekt is door deze verzekering tot maximaal het bedrag van de door de schadeverzekeraar aan thuiszorg Popal in dat schadegeval te verstrekken uitkering.
- In geval van schade door toedoen van de zorgverlener geldt dat thuiszorg Popal de schade zal vergoeden. Hierbij geldt een eigen risico bedrag van €150,- voor de cliënt. Thuiszorg Popal behoudt zich het recht voor de schade te verhalen op de zorgverlener.
- In geval van schade dien cliënt binnen 24 uur na de schade vooral, op straffe van verval van recht op schadevergoeding, schriftelijk melding te maken bij thuiszorg Popal.
- Thuiszorg Popal is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge van beschadiging of verlies van door cliënt aan thuiszorg Popal of zorgverleners in bewaring of op grond van een andere titel in handen gegeven zaken.
- Thuiszorg Popal 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 genoemd bedrag.
- Thuiszorg Popal is niet aansprakelijk voor door zorgverleners gepleegde diefstal of andere strafbare feiten. In dergelijke gevallen zal door thuiszorg Popal de politie worden ingeschakeld en eventuele schade zal worden verhaald op de werknemer.
- Alle aansprakelijkheid voor indirecte schade en/ of gevolgschade is uitgesloten.

12. Overmacht

- Wanneer nakoming van de verplichtingen van thuiszorg Popal tijdelijk of blijvend niet mogelijk is door een oorzaak die haar niet is toe te rekenen, dan is thuiszorg Popal 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

- Het is cliënt niet toegestaan, om tijdens de looptijd van het dienstverband van zorgverlener met thuiszorg Popal, respectievelijk gedurende de duur van de overeenkomst tussen cliënt en thuiszorg Popal en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, zorgverleners van thuiszorg Popal in dienst te nemen of in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van cliënt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van thuiszorg Popal. 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

- Indien cliënt, uit welke hoofde dan ook, een of meer tegenvorderingen heeft, dan wel zal verkrijgen, dan is het cliënt niet toegestaan deze vorderingen te compenseren of te verrekenen met schulden aan thuiszorg Popal.

15. Zorgdossier

- Thuiszorg Popal houdt- met inachtneming van de regeling op het gebied van de privacy alsmede het privacyreglement van thuiszorg Popal- en zogenaamd zorgdossier van cliënt bij, onder meer teneinde een goede overdracht tussen opvolgende zorgverleners te bewerkstelligen.
Dit dossier is eigendom van thuiszorg Popal 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- klachtenreglement

- Op de werkzaamheden van thuiszorg Popal en haar zorgverleners is het privacyreglement van toepassing. Een uittreksel daarvan is aanvraag verkrijgbaar.
- Thuiszorg Popal is aangesloten bij onafhankelijk Klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan, het expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen in de zorg en welzijn. Daarmee is voor klanten van Thuiszorg Popal een externe klachtenfunctionaris op afroep beschikbaar. De kosten hiervan komen voor rekening van Thuiszorg Popal.

17. Algemene bepalingen

- Thuiszorg Popal 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 thuiszorg Popal verplicht is en zal ter zake daarvan niet jegens cliënt aansprakelijk zijn.
- Mocht tussen cliënt en thuiszorg Popal 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 thuiszorg Popal de alsdan ontstane situatie in goed overleg tot een oplossing trachten te brengen.
- 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.
- 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

- Thuiszorg Popal is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen. Indien zich een wijziging heeft voorgedaan wordt u hiervan tijdig op de hoogte gebracht.
- 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

- Alle offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen worden beheerst door Nederlands recht.
- Geschillen, verband houdende met offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen zullen, in afwijking van de wettelijke competentieregels, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.