

# ALGEMENE VOORWAARDEN ZUIDPLAS CARE B.V.

## ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

- Zuidplas Care: Zuidplas Care B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Kerklaan 45-b, 2912CJ te Nieuwerkerk aan den IJssel, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 75277107.
- Cliënt: iedere natuurlijke persoon met wie Zuidplas Care, al dan niet door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten. Voor zover de aard of strekking van de bepalingen in deze algemene voorwaarden daaraan niet dwingend in de weg staat, wordt, in geval van een vertegenwoordiger, de vertegenwoordiger tevens als Cliënt in de zin van deze algemene voorwaarden aangemerkt.
- Partijen: Zuidplas Care en de Cliënt gezamenlijk.
- Overeenkomst: iedere tussen de Cliënt en Zuidplas Care tot stand gekomen overeenkomst in het kader waarvan Zuidplas Care zich jegens de Cliënt heeft verbonden tot het verlenen van Diensten.
- Diensten/Dienstverlening: de diensten waartoe Zuidplas Care zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Cliënt heeft verbonden, waaronder niet-limitatief bedoeld, begrepen kunnen zijn, persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, huishoudelijke hulp en daaraan verwante diensten.
- Zorgverlener: de natuurlijke persoon die in het kader van de Overeenkomst door Zuidplas Care wordt aangewezen om ten behoeve van de Cliënt de Diensten te verlenen.
- Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail, WhatsApp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

## ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Zuidplas Care en iedere tot stand gekomen Overeenkomst.
- Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten tussen Partijen. Voorts zijn deze algemene voorwaarden eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden door Zuidplas Care worden betrokken.
- Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, bijvoorbeeld middels een door Partijen opgemaakt zorgplan of ondertekend contract. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
- Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

## ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

- Elk aanbod van Zuidplas Care tot het aangaan van een Overeenkomst is vrijblijvend. Zuidplas Care is op basis van slechts een aanbod, nimmer verplicht een Overeenkomst met de Cliënt aan te gaan.
- De Cliënt kan geen rechten ontnemen aan een aanbod van Zuidplas Care dat een kennelijke fout of vergissing bevat. De Cliënt kan voorts geen rechten ontnemen aan een aanbod van Zuidplas Care dat gebaseerd is op door de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat Partijen tot overeenstemming zijn gekomen over de inhoud van het zorgplan, dan wel in geval vergoeding plaatsvindt op basis van een Persoonsgebonden Budget (PGB), door ondertekening door Partijen van het daartoe opgemaakte contract van de Sociale Verzekeringsbank.

## ARTIKEL 4. | VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT IN HET ALGEMEEN

- De Cliënt is gehouden om alle door Zuidplas Care gevraagde gegevens, inlichtingen en bescheiden die voor de voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs van belang zijn, onverwijld, volledig en correct aan Zuidplas Care te verstrekken. Zuidplas Care gaat bij de uitvoering van de Overeenkomst mede uit van de door de Cliënt verstrekte gegevens, inlichtingen en bescheiden. Indien Zuidplas Care overeenkomstig de door de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, inlichtingen of bescheiden uitvoering geeft aan de Overeenkomst, kan dit niet als tekortkoming van Zuidplas Care worden aangemerkt en is Zuidplas Care nimmer aansprakelijk voor de daaruit voor de Cliënt voortvloeiende schade. Voorts neemt de Cliënt alle redelijkerwijs van hem te verlangen maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst door Zuidplas Care te optimaliseren.
- De Cliënt draagt er zorg voor dat de door Zuidplas Care tewerkgestelde Zorgverlener, kosteloos gebruik kan maken van alle op locatie van de Cliënt aanwezige en door de Zorgverlener ter uitvoering van de Diensten in redelijkheid gewenste zaken en voorzieningen. Voorts dient de Cliënt zorg te dragen voor goede en veilige werkomstandigheden voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden gevergd.
- De Cliënt verklaart bij het aangaan van de Overeenkomst dat hem niets bekend is aangaande zijn gezondheidstoestand of persoonlijke omstandigheden op grond waarvan het verlenen van de Diensten door of namens Zuidplas Care niet verantwoord zou zijn.

## ARTIKEL 5. | UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST IN HET ALGEMEEN

- Zuidplas Care staat er, onverminderd het bepaalde in lid 4, voor in dat de Diensten naar beste inzicht en vermogen van de Zorgverlener en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden verleend. De Diensten worden verleend met inachtneming van de officiële richtlijnen, ISO-normen en toepasselijke wetgeving.

### Derden

- Zuidplas Care is te allen tijde bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan niet aan Zuidplas Care ondergeschikte zelfstandige hulppersonen (derden). De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden aan wie Zuidplas Care de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overlaat. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Zuidplas Care, jegens de Cliënt een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.
- Behoudens voor zover de wet daaraan onder de gegeven omstandigheden van het geval, dwingend in de weg staat, is Zuidplas Care niet aansprakelijk voor schade als gevolg van fouten of tekortkomingen van de derden die eventueel door Zuidplas Care bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken.

## ARTIKEL 6. | INHOUD EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- Zuidplas Care verbindt zich uitsluitend tot de Diensten die uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn vastgelegd in het zorgplan dan wel het contract van de Sociale Verzekeringsbank. Partijen kunnen de Overeenkomst slechts wijzigen op basis van een door beide Partijen voor akkoord bevonden gewijzigd zorgplan c.q. door gebruikmaking van het daartoe bestemde wijzigingsformulier van de Sociale Verzekeringsbank.
- Indien dit om welke reden dan ook noodzakelijk is, is Zuidplas Care gerechtigd een aan de Cliënt toegewezen Zorgverlener tijdelijk of blijvend te vervangen.
- Indien vergoeding plaatsvindt op basis van een PGB, is de maximale jaarlijkse indexering van de overeengekomen tarieven die Zuidplas Care mag toepassen gelijk aan de indexering van het budget voor dat jaar. Zuidplas Care is bevoegd deze indexering door te voeren. Indien geen PGB van toepassing is, is Zuidplas Care gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren volgens het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een verhoging wordt in dat geval vastgesteld door de laatst geldende prijzen te vermenigvuldigen met een breuk waarvan de teller is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober voorafgaande aan de verhoging en waarvan de noemer is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober van het daaraan voorafgaande jaar.
- Tariefswijzigingen anders dan op grond van het vorige lid, geschieden slechts in overleg met de Cliënt.

### Duur, opzegging en beëindiging

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
- Zowel de Cliënt als Zuidplas Care kunnen de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Partijen kunnen in goed overleg de Overeenkomst eveneens zonder inachtneming van een opzegtermijn beëindigen. Zuidplas Care zal de Overeenkomst uitsluitend opzeggen in geval daaraan zwaarwegende redenen ten grondslag liggen waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Zuidplas Care kan worden gevergd, zoals in geval de Cliënt na herhaalde waarschuwing zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt, de Cliënt strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de Zorgverlener of andere medewerkers van Zuidplas Care, of als de zorgbehoefte van de Cliënt dusdanig is veranderd dat in redelijkheid geen continuering van de Overeenkomst mag worden verwacht. Indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, hoeft Zuidplas Care geen opzegtermijn in acht te nemen.

- De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang indien:
  - de Cliënt is komen te overlijden;
  - Zuidplas Care in staat van faillissement verkeert of surseance van betaling aan hem is verleend;
  - in geval van een PGB, de budgetverstrekken instantie beslist dat het recht op een PGB eindigt en de grond voor deze beëindiging onafhankelijk van de Cliënt is ontstaan;
  - in geval van een PGB, de budgetverstrekken instantie geen toestemming geeft voor de in de Overeenkomst afgesproken Dienstverlening of de Overeenkomst afkeurt.
- Indien de beëindiging van de Overeenkomst toerekenbaar is aan de Cliënt, is Zuidplas Care na beëindiging van de Overeenkomst niet gehouden enige nazorg of andere diensten ten behoeve van de Cliënt te verlenen. Indien de beëindiging van de Overeenkomst niet toerekenbaar is aan de Cliënt, zal Zuidplas Care, voor zover redelijkerwijs van hem kan worden gevergd, de Cliënt behulpzaam zijn bij het zoeken van alternatieve hulp.
- Beëindiging van de Overeenkomst leidt nimmer tot een schadevergoedingsaanspraak van de Cliënt jegens Zuidplas Care.

### Afmelding/annulering door de Cliënt

- Afmelding voor Diensten te verlenen op een afgesproken bepaalde dag, op een bepaald tijdstip, dienen door de Cliënt zo spoedig mogelijk aan Zuidplas Care te worden doorgegeven. Indien op een met de Cliënt afgesproken tijdstip geen gevolg gegeven kan worden aan de Dienstverlening, terwijl dit aan de Cliënt kan worden toegerekend, dan wel de Cliënt de afspraak niet uiterlijk 48 uur tevoren heeft afgezegd, worden de Diensten gefactureerd als ware de Diensten werkelijk verleend.

## ARTIKEL 7. | KLACHTEN

- Eventuele klachten over de Dienstverlening dienen door de Cliënt onverwijld na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde tekortkoming, aan Zuidplas Care mondeling kenbaar te worden gemaakt en vervolgens binnen twee werkdagen aan Zuidplas Care Schriftelijk te worden bevestigd.
- Eventuele klachten over de hoogte van factuurbedragen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum Schriftelijk bij Zuidplas Care te worden ingediend.
- Indien de Cliënt niet tijdig klaagt, vloeit er voor Zuidplas Care uit een dergelijke klacht geen enkele verplichting voort.
- Ook indien de Cliënt tijdig klaagt, blijft zijn verplichting tot tijdige betaling en verdere nakoming van de Overeenkomst bestaan.

## ARTIKEL 8. | VERGOEDINGEN EN BETALINGEN

- Partijen komen de vergoedingen waarop Zuidplas Care uit hoofde van de Overeenkomst aanspraak maakt, uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen. Daarbij wordt de toepasselijke wetgeving en/of richtlijn in acht genomen.
- De Diensten worden maandelijks op basis van nacalculatie aan de Cliënt gefactureerd. Indien vergoeding uit PGB plaatsvindt, dient de Cliënt, met uitzondering van Zw-PGB, voor beschikbaarstelling van de factuur aan de Sociale Verzekeringsbank zorg te dragen, onverminderd het feit dat de betalingsverplichting te allen tijde op de Cliënt rust in geval de Sociale Verzekeringsbank ten onrechte niet tot betaling overgaat. In geval van een Zw-PGB dient de Cliënt voor de beschikbaarstelling van de factuur aan zijn zorgverzekeraar zorg te dragen, onverminderd het feit dat in dat geval de betalingsverplichting te allen tijde op de Cliënt rust in geval de zorgverzekeraar ten onrechte niet tot betaling overgaat.
- Betalingen dienen te geschieden op de daartoe door Zuidplas Care aangegeven wijze en binnen de door Zuidplas Care op de factuur vermelde termijn.
- Indien tijdige betaling door de Cliënt achterwege blijft, treedt het verzuim van de Cliënt van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de Cliënt intreedt, is de Cliënt de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat het volledige openstaande bedrag is voldaan.
- Alle kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Cliënt verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Cliënt.

## ARTIKEL 9. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- De Cliënt draagt de schade veroorzaakt door eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de door hem verstrekte of anderszins beschikbaar gestelde gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Cliënt die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Zuidplas Care kan worden toegerekend.
- Zuidplas Care is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Zuidplas Care kan, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 4 en 5 van dit artikel, jegens de Cliënt slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade die de Cliënt lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Zuidplas Care in de nakoming van de Dienstverlening. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Zuidplas Care aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Zuidplas Care toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
- Mocht Zuidplas Care aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Zuidplas Care te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De Cliënt dient Zuidplas Care hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Zuidplas Care ter zake vervalt.
- De aansprakelijkheid van Zuidplas Care is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Zuidplas Care betrekking heeft. In geval de Overeenkomst een langere doorlooptijd heeft dan een maand, wordt voor de vaststelling van de factuurwaarde als bedoeld in de vorige zin, uitsluitend in aanmerking genomen de factuurwaarde van de laatste maand van de Overeenkomst.
- Indien de schade waarvoor Zuidplas Care, ondanks het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, aansprakelijk mocht zijn, excessief is, is die aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat in het betreffende geval krachtens de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van Zuidplas Care daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Zuidplas Care dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
- De verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen jegens Zuidplas Care bedraagt, onverminderd toepassing van de vervaltermijnen als bedoeld in artikel 7, één jaar na het bekend worden, althans het redelijkerwijs bekend kunnen worden met de vordering door de Cliënt.
- De Cliënt vrijwaart Zuidplas Care van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Zuidplas Care toerekenbaar is.
- De aansprakelijkheidsbeperkende clausules in deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de directeur(en), bestuurder(s) en medewerkers van Zuidplas Care.

## ARTIKEL 10. | PRIVACY

Zuidplas Care en de Zorgverlener zullen alle in het kader van de Overeenkomst hun ter kennis gekomen persoonsgegevens van de Cliënt niet verstrekken aan derden, tenzij dit in verband met de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, geschiedt met voorafgaande instemming van de Cliënt, dan wel het verstrekken van deze gegevens anderszins krachtens wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel dient te geschieden. Volgens de wet is Zuidplas Care c.q. de Zorgverlener onder meer gerechtigd persoonsgegevens aan derden, zoals de inspectie, het zorgkantoor of politie te verstrekken, indien:

- zulks noodzakelijk is ter uitvoering van de Overeenkomst;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de Cliënt of een andere natuurlijke persoon;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Zuidplas Care of een derde aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Cliënt, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

## ARTIKEL 11. | SLOTBEPALINGEN

- Op elke Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen de Cliënt en Zuidplas Care is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- In geval van een geschil voortvloeiende uit de Overeenkomst, zijn Zuidplas Care en Cliënt gehouden zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.