

---

## CONSUMENTENVOORWAARDEN

Opgesteld door Branchebelang Thuiszorg Nederland ten behoeve van de bij haar aangesloten thuiszorg- en kraamzorginstellingen en -organisaties

### I. ALGEMEEN

1. Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan zijn de onderhavige voorwaarden van toepassing. Afwijkingen daarvan moeten in onderling overleg en uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen worden.
2. Indien en voor zover er Uwerzijds twijfel is over strekking of bedoeling van enige bepaling van onze voorwaarden, zijn wij gaarne bereid U desgevraagd schriftelijk de gevraagde uitleg te geven.
3. Indien enige bepaling van onze voorwaarden in strijd mocht zijn met huidig of komend recht, dan treedt voor die bepaling in de plaats de naar strekking en bedoeling meest nagelegen volgens de Wet wel toegestane bepaling danwel hetgeen op dat punt op dat moment in de branche als redelijk en billijk wordt geoordeeld.
4. Deze voorwaarden zijn geschreven met als uitgangspunt de bedrijfsactiviteiten, zoals die door ons worden verricht, kort gezegd inhoudende, het verlenen van thuiszorg, kraamzorg en/of het ter beschikking stellen van daartoe geschoold en bevoegd personeel, alles in de meest ruime zin van het woord.
5. Onder thuiszorg wordt onder meer verstaan het verlenen van huishoudelijke hulp, thuisverzorging en verpleging, het geven van advies, instructie en voorlichting en het uitlenen van hulpmiddelen.
6. Onder kraamzorg wordt onder meer verstaan de partusassistente en de daarop volgende kraamzorg.

### II. PRECONTRACTUELE FASE

1. Al onze offertes en aanbiedingen worden gedaan, en besprekingen en/of onderhandelingen vinden plaats uitgaande van het van toepassing zijn van onze voorwaarden en met inachtneming van die voorwaarden.
2. Onze offertes zijn uiteraard steeds vrijblijvend, behoudens voor zover in de offerte anders is aangegeven. Ditzelfde geldt voor alle bij onze offerte verstrekte gegevens. Alle bij onze offerte verstrekte prijzen, brochures en andere gegevens zijn zo nauwkeurig mogelijk opgegeven. Ook deze opgaven zijn slechts bindend, voor zover dat uitdrukkelijk is meegedeeld.
3. Voor het tot stand komen van een overeenkomst zijn wij steeds bereid om alle door U noodzakelijk geachte informatie te verstrekken, zodat U van alle van belang zijnde aspecten de uiteindelijke overeenkomst betreffende op de hoogte bent. Wij gaan er van uit, dat U van Uw kant aan ons eveneens alle noodzakelijke informatie verschaft, zodat ook wij van alle van belang zijnde aspecten de uiteindelijke overeenkomst betreffende op de hoogte zijn.

### **III. DE OVEREENKOMST**

1. Een overeenkomst komt tot stand, zodra door U alle formaliteiten zijn vervuld en door ons positief is beslist op Uw hulpvraag. Wij bevestigen U een en ander zo gedetailleerd mogelijk.
2. Eventuele aanvullende afspraken c.q. wijzigingen binden ons slechts indien deze schriftelijk door ons bevestigd zijn.
3. Bij elke overeenkomst geldt dat deze onzerzijds slechts wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat U - uitsluitend te onzer beoordeling - voldoende kredietwaardig blijkt voor de nakoming van Uw verplichtingen uit de overeenkomst. In dat geval wordt U uiteraard in de gelegenheid gesteld op deugdelijke wijze van Uw kredietwaardigheid te doen blijken.  
(bij consumentenrecht is voorschot/aanbetaling tot zeker 50% toelaatbaar)
4. Wij zijn voorts gerechtigd om na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren van U zekerheid te eisen, dat U aan Uw betalingsverplichtingen zult voldoen.
5. De cliënt is verplicht wijzigingen in zijn omstandigheden zoals adres etc. terstond schriftelijk aan de instelling door te geven.
6. De instelling heeft ten allen tijde het recht de overeenkomst met inachtneming van de Wet te beëindigen. Wanneer de instelling daartoe overgaat zal zij deze beëindiging schriftelijk en gemotiveerd aan de cliënt mededelen.

### **IV. TARIEVEN**

1. Al onze tarieven gelden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld inclusief de verschuldigde B.T.W. en worden vermeld in Euro's.
2. Voor een overeengekomen tarief geldt dat wij dit tarief zo nauwkeurig mogelijk hebben bepaald en ons daarbij gebaseerd hebben op de tijdens de offerte- c.q. orderdatum geldende en bekende tarieven. In geval dat tarief wijzigt, dan zullen wij U daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
3. Wijzigingen van de eigen bijdrage ten gevolge van overheidsmaatregelen of anderszins komen voor rekening en risico van de cliënt.

### **V. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Een overeenkomst van dienstverlening wordt door ons vakkundig uitgevoerd overeenkomstig de in onze bevestiging neergelegde omschrijving, het door ons in overleg met U opgestelde zorgplan.
2. Uitvoering geschiedt door daartoe gekwalificeerde medewerkers.
3. U dient er voor te zorgen dat het verrichten van de werkzaamheden bij U thuis

---

mogelijk en verantwoord is.

4. Een overeenkomst van uitleen en ter beschikkingstelling van goederen geschiedt tegen afgifte van de betreffende goederen tegen ontvangstbewijs.
5. Wij staan garant voor de deugdelijkheid van de goederen, mits overeenkomstig de bedoeling gebruikt en voldoende onderhouden.
6. De goederen dienen onbeschadigd en in dezelfde staat na afloop van de overeengekomen termijn te worden ingeleverd.

## **VI. TERMIJNEN**

1. Door ons opgegeven en vastgelegde termijnen zijn behoudens nadrukkelijke schriftelijke vastlegging daarvan geen fatale termijnen.
2. Wij streven ernaar binnen de overeengekomen termijn te presteren/leveren en zullen U tijdig berichten, indien deze termijn niet gehaald wordt.
3. Indien de termijnoverschrijding het gevolg is van overmacht, hebben wij het recht onze prestatie op te schorten voor de duur dat de overmachtsituatie voortduurt.
4. Indien U ons na het verstrijken van de overeengekomen termijn alsnog een fatale termijn stelt, dan dient U daarbij boven de overeengekomen termijn een termijn van tenminste 15 werkdagen in acht te nemen.
5. Wij achten ons overigens pas dan in verzuim, indien U ons daarvan schriftelijk in gebreke hebt gesteld.

## **VII. OVERMACHT**

1. Indien wij buiten ons toedoen niet of niet tijdig kunnen presteren, zijn wij niet tot enige schadevergoeding gehouden.
2. Het gaat daarbij om de omstandigheid, welke niet is te wijten aan onze schuld, noch krachtens de Wet, rechtshandeling of in onze branche geldende opvattingen voor onze rekening komt. Daartoe wordt ook gerekend dat de omstandigheden bij U thuis van dien aard zijn, dat het verrichten van de werkzaamheden onverantwoord is ten opzichte van onze medewerkers en derhalve niet van hen gevergd kan worden.
3. Wij zullen U zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen, indien zich naar ons oordeel een overmachtsituatie voordoet en met U overleggen over een oplossing. Indien de overmachtsituatie van tijdelijke aard is, hebben wij het recht onze prestatie op te schorten voor de duur dat de overmachtsituatie voortduurt.
4. Indien de overmachtsituatie van blijvende aard is, dan geldt dit als een voor U en ons onvoorziene omstandigheid en hebben wij over en weer het recht de overeenkomst ontbonden te beschouwen. Noch U noch wij kunnen dan aanspraak maken op enige schadevergoeding.

## VIII. BETALING

1. Facturen dienen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, uiterlijk binnen 10 dagen na factuurdatum zonder enige korting of schuldvergelijking - behoudens voor geval er sprake is van een door ons schriftelijk erkende opeisbare vordering Uwerzijds - en op de wijze, zoals op de factuur aangegeven. De op onze bank -of giroafschriften aangegeven valutadatum is bepalend en geldt derhalve als dag van betaling. De betaling strekt overigens steeds ter voldoening van de door U verschuldigde rente, alsmede de door ons gemaakt invorderings- en/of administratiekosten en worden daarna in mindering gebracht op de oudst openstaande factuur.
2. Indien zonder schriftelijk protest Uwerzijds 5 werkdagen verstreken zijn na verzending van de factuur, gaan wij er van uit, dat U zich met de factuur kunt verenigen.
3. In geval dat U:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, de WSNP van toepassing wordt verklaard, danwel beslag gelegd wordt op het geheel of een gedeelte van Uw eigendom;
  - b. komt te overlijden of onder curatele wordt gesteld;
  - c. een op grond van de wet of anderszins op U rustende verplichting ten opzichte van ons niet nakomt;
  - d. nalaat een factuurbedrag of gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen;
  - e. besluit tot staking c.q. overdracht van Uw onderneming of een belangrijk gedeelte daarvan;hebben wij het recht alle lopende overeenkomsten als ontbonden te beschouwen, en wordt al het op dat moment aan ons verschuldigde direct opeisbaar. Wij zijn dan ook ontslagen van onze verplichting tot presteren, uit welke hoofde dan ook.
4. Indien betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgehad, bent U vanaf de dag van het verzuim rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente plus 2 %. Voor elke door ons te zenden aanmaning bent U de daarvoor door ons steeds vast te stellen kosten verschuldigd. Alle door ons te maken buitengerechtelijke kosten komen eveneens voor Uw rekening. Voor wat betreft die kosten geldt, dat deze vastgesteld worden overeenkomstig het dan geldende incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten en berekend over de hoofdsom, te vermeerderen met de verschuldigde rente.
5. De cliënt verplicht zich op eerste verzoek daartoe de instelling onherroepelijk te machtigen de verschuldigde gelden te innen bij de AWBZ, Verzekeringsmaatschappij of anderszins bij instellingen, die voor vergoeding zorg dragen.

## **IX. RECLAME**

1. Eventuele reclames worden - hoewel het bekend is, dat wij geen enkele aansprakelijkheid hoe dan ook accepteren - slechts in behandeling genomen, indien deze ons per aangetekend schrijven bereiken binnen 10 dagen na datum van het voorval dan wel na levering van de betreffende goederen. De reclame dient teneinde ons een zo juist mogelijk beeld te kunnen vormen te geschieden onder zo nauwkeurig mogelijke opgave van de aard en de grond van de klachten. Mochten wij Uw klachten gegrond achten dan verplichten wij ons uitsluitend tot het alsnog juist leveren van de prestatie, c.q. U te crediteren tot het bedrag van die prestatie.

## **X. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Wij sluiten elke aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door onze medewerkers of de van de door ons geleverde goederen uit. U dient steeds zelf voor gebruik te onderzoeken of de door ons geleverde goederen daadwerkelijk geschikt zijn voor het doel waarvoor U deze goederen wil gebruiken.  
Anders is het, indien U kunt bewijzen, dat de schade is ontstaan door opzet of grove schuld onzerzijds. In dat geval is onze aansprakelijkheid overigens beperkt tot de waarde van onze prestatie, blijkende uit de desbetreffende factuur.
2. Wij zijn uiteraard verzekerd tegen de normale bedrijfsrisico's en in voorkomende gevallen is beslissend hetgeen in de desbetreffende polis is opgenomen in het bijzonder met betrekking tot het eigen risico, dat ten allen tijde voor rekening van de cliënt zal komen.

## **XI. KLACHTEN**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten door U volledig en duidelijk omschreven bij ons worden ingediend en wel zo spoedig mogelijk.  
Behandeling van de klacht zal dan geschieden conform het van toepassing zijnde klachtenreglement, waarvan U een exemplaar kunt opvragen.

## **XII. TOEPASSELIJK RECHT**

1. Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing met - waar mogelijk - uitsluiting van internationale wetgeving.

### **XIII. GESCHILLENREGELING**

1. Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door een partij als zodanig beschouwd worden, voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als van juridische aard, zullen naar onze keuze bij uitsluiting worden beslist door de bevoegde rechter.
2. Uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

**Aldus vastgesteld door de directie van Branchebelang Thuiszorg Nederland op 31 oktober 2003**