

Algemene voorwaarden

CARE-EXTRA B.V.

Goedgekeurd d.d. 31-03-2018

Inhoud

Algemeen	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Toepasselijkheid	5
De zorgovereenkomst	5
Artikel 3 Overeenkomst	5
Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo	5
Rechten en verplichtingen	7
Artikel 6 Identificatie	7
Artikel 7 Indicatie	7
Artikel 8 Zorg- en dienstverlening	7
Artikel 9 Privacy.....	8
Artikel 10 Informatie	8
Artikel 11 Handelingsplan en toestemming	8
Artikel 12 Verplichtingen van de cliënt.....	9
Artikel 13 Dossiervorming, geheimhouding en privacy	10
Artikel 14 Toestemming tot verstrekken van (geanonimiseerd) cliënt-data ten behoeve van derden	11
Artikel 15 Klachten	12
Artikel 16 Aansprakelijkheid	12
Artikel 17 Betalingen, eigen bijdrage	12
Artikel 18 Afwezigheid cliënt	13
Artikel 19 Arbeidsomstandigheden en veiligheid	14
Artikel 20 (Intellectuele) eigendomsrechten.....	14
Artikel 21 Vertegenwoordiging.....	14
Artikel 22 Toepasselijk recht.....	15
Artikel 23 Annulering voor aanvang zorgverlening	15
Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (betalingsvoorwaarden)	16
Artikel 24 Toepasselijkheid.....	16
Artikel 25 Aanbieding.....	16
Artikel 26 Tarieven en kostprijzen	16
Artikel 27 Kredietwaardigheid	16
Artikel 28 Factuur en betaling	16
Artikel 29 Incasso	17
Artikel 30 Einde overeenkomst bij PGB.....	17

Artikel 31 Einde van de overeenkomst bij eigen financiering cliënt	18
Bijzondere voorwaarden met betrekking tot belaste verkoop bij handelen door “Candy Care”	19
Artikel 32 Toepasselijkheid.....	19
Artikel 33 Aanbiedingen/overeenkomsten	19
Artikel 34 Prijzen en betalingen	19
Artikel 35 Levering.....	20
Artikel 36 Eigendomsvoorbehoud	20
Artikel 37 Intellectuele en industriële eigendomsrechten	20
Artikel 38 Reclames en aansprakelijkheid.....	21
Artikel 39 Garantie	21
Artikel 40 Bestellingen/communicatie.....	21
Artikel 41 Overmacht.....	21
Artikel 42 Diversen.....	22
Artikel 43 Toepasselijk recht en bevoegde rechter	22
Slotbepalingen	22
Artikel 44 Wijzigingen	22
Artikel 45 Slot	23

Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In de Algemene Voorwaarden alsook in de bijzondere voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Care Extra: de rechtspersoon die zorg- en dienstverlening biedt aan mensen met een beperking en die op grond van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten om zorg te leveren. Deze zorg levert Care Extra op basis van (één van) de volgende wetten: Wet langdurige zorg (Wlz), Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet (JW) en/of de Zorgverzekeringswet (Zvw). Daarnaast kan ook zorg- en dienstverlening worden afgenomen op basis van een persoonsgebonden budget (PGB) of eigen financiering van de cliënt.
- 1.2 Cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg- en dienstverlening van Care Extra ontvangt of zal ontvangen, al dan niet vertegenwoordigd.
- 1.3 De wettelijk vertegenwoordiger: de persoon die de handelings- en/of wilsonbekwame cliënt vertegenwoordigt, zijnde de ouder(s), voogd, bewindvoerder, mentor of curator.
- 1.4 De informele vertegenwoordiger: de door de cliënt aangewezen persoon die zonder wettelijke basis doch op basis van een schriftelijke opdracht van de cliënt deze vertegenwoordigt (op het persoonlijk vlak) in het geval van wilsonbekwaam en de cliënt bijstaat in de behartiging van zijn belangen (zogenaemde 'gemachtigde'). Ook kan iemand uit het natuurlijke netwerk (echtgenoot, partner, ouders, kinderen, broers en zussen) de vertegenwoordiging op het persoonlijk vlak op zich nemen.
- 1.5 Indicatiebesluit: het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd of en zo ja naar welke aard, omvang en duur een cliënt in aanmerking komt voor één of meer functioneel omschreven zorgaanpakken. Bij financiering door de gemeente wordt hiervoor de term beschikking gebruikt.
- 1.6 Zorg(verlening): (het verrichten van) handelingen op het gebied van zorg en ondersteuning van een cliënt.
- 1.7 Dienst(verlening): (het verrichten van) andere handelingen dan zorgverlening rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt.
- 1.8 Zorgarrangement: de overeengekomen zorg en diensten.
- 1.9 Handelingsplan: het document waarin de afspraken over het zorgarrangement schriftelijk uitgewerkt worden. Het Handelingsplan vormt een geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Indien er sprake is van extramurale behandeling (al dan niet naast zorg en/of begeleiding) gebruiken we een behandelplan (in plaats van een Handelingsplan). In dat document werken we de afspraken over de (medische) behandeling uit. Ook het behandelplan vormt een geheel met de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Daar waar in de tekst van deze Algemene Voorwaarden 'Handelingsplan' staat, dient 'Handelingsplan en/of behandelplan' gelezen worden.
- 1.10 Zorg in natura (ZIN): zorg waarvoor Care Extra volgens de wettelijke regels vergoeding ontvangt voor zorg voor de individuele cliënt.
- 1.11 Persoonsgebonden budget (PGB): een subsidie die aan cliënt op basis van een indicatiebesluit is toegekend en waarmee cliënt zelf zorg kan inkopen.
- 1.12 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst: de individuele overeenkomst die tussen Care Extra en cliënt** schriftelijk wordt aangegaan en waarmee Care Extra zich tegenover de cliënt verbindt om zorg- en dienstverlening te verrichten door ZIN te bieden en/of zorg tegen betaling. Bij zorg die wordt geleverd op basis van een PGB,

sluiten we aan bij de daarvoor gebruikte term en wordt een zorgovereenkomst opgesteld. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over zorg- en dienstverleningsovereenkomst, is dit ook van toepassing op de zorgovereenkomst bij een PGB.

- 1.13 Geneeskundige behandelingsovereenkomst: een overeenkomst waarbij Care Extra zich verbindt tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst, rechtstreeks betrekking hebbend op een cliënt. De afspraken die hierop betrekking hebben, zijn opgenomen in het Handelingsplan en zijn onderdeel van de zorgovereenkomst.
- 1.14 Wgbo: de Wet betreffende de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Boek 7, titel 7, afdeling 5 Burgerlijk Wetboek).
- 1.15 Dagdeel: Een dagdeel duurt minimaal 2,5 en maximaal 4 uur. Indien een dagdeel de 4 uur overschrijdt registreren we 2 dagdelen. De lunch is inbegrepen in het dagdeel/de dag.

* Daar waar we bij de aanduiding van personen- voor het leesgemak- de mannelijke vorm hanteren, kan tevens de vrouwelijke vorm gelezen worden.

** Daar waar 'cliënt' staat, dient 'cliënt en/of diens (wettelijke) vertegenwoordiger' gelezen te worden wanneer het gaat om contacten, contracten en/of afspraken (waaronder ook het Handelingsplan en de zorgovereenkomst) met Care Extra.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle zorg- en dienstverleningsovereenkomsten tussen de cliënt en Care Extra.
- 2.2 Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In het geval de bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, gaan de bepalingen uit de bijzondere voorwaarden voor.
- 2.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden of bijzondere voorwaarden dienen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen.

De zorgovereenkomst

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.3 Het recht op zorg- en dienstverlening wordt van kracht na het aangaan van en op de genoemde ingangsdatum in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst tussen Care Extra en de cliënt.
- 3.2 Een zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt schriftelijk aangegaan en komt tot stand na ondertekening door Care Extra en de cliënt.
- 3.3 In het geval de feitelijke zorg- en dienstverlening op een eerdere datum is begonnen dan de ondertekening van de overeenkomst, geldt die startdatum als ingangsdatum van de overeenkomst. In de overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.
- 3.4 In de overeenkomst leggen Care Extra en de cliënt het overeengekomen zorgarrangement vast.
- 3.5 Tenzij anders aangegeven maken deze algemene en bijzondere voorwaarden uitdrukkelijk deel uit van de overeenkomst.

Artikel 4 Overeenkomst en Wgbo

- 4.1 Op iedere zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn de artikelen uit de Wgbo van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5 Beëindiging en opzegging

- 5.1 De zorg- en dienstverleningsovereenkomst eindigt door:
 - a. het verstrijken van de looptijd;
 - b. het verlopen van het afgegeven indicatiebesluit en het niet afgeven van een herindicatie;
 - c. het overlijden van de cliënt;
 - d. een door Care Extra geconstateerd definitief vertrek van de zorgvrager uit de in stelling van Care Extra*;
 - e. ontvangst van opzegging;
 - f. ontbinding;
 - g. een rechterlijke machtiging of andere titel op grond waarvan de cliënt

elders gedwongen wordt opgenomen en de overeengekomen zorg- en dienstverlening als gevolg daarvan feitelijk wordt gestaakt.

- 3.2 Care Extra kan de overeenkomst opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de zorg- en dienstverlening in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:
- a. dat de cliënt zijn verplichtingen (art. 12) uit de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet naleeft;
 - b. dat de cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst;
 - c. dat de cliënt zes keer ongeoorloofd en/of niet (tijdig) aangekondigd afwezig is binnen één jaar (zie tevens Artikel 18);
 - d. dat de cliënt, diens vertegenwoordiger of anderen bij de cliënt betrokkenen gedragingen vertoont/vertonen tegenover medewerkers of cliënten van Care Extra, die voortzetting van de zorg- en dienstverlening niet meer mogelijk maken, zoals agressie, geweld, criminaliteit, intimidatie, alcohol en drugsmisbruik;
 - e. dat de omvang of zwaarte van de zorg- en of dienstverlening door een gewijzigde (zorg)vraag zich zodanig ontwikkelt dat deze buiten de reikwijdte van de overeenkomst gaat vallen en Care Extra en de cliënt geen afspraken kunnen maken over een aanpassing van de overeenkomst;
 - f. dat Care Extra, als gevolg van een niet aan de zorgaanbieder verwijtbare omstandigheid, geen vergoeding meer ontvangt van het zorgkantoor en/of de zorgverzekeraar voor de uitvoering van de overeengekomen zorg- en dienstverlening en de cliënt deze ook niet voor eigen rekening afneemt;
 - g. dat de cliënt als gevolg van een rechterlijke machtiging of andere titel gedwongen wordt opgenomen in de instelling van Care Extra en de cliënt en Care Extra geen overeenstemming kunnen bereiken over de beëindiging dan wel - indien relevant - aanpassing van de overeengekomen zorg- en dienstverlening;
 - h. in geval van surséance van betaling, dan wel faillissement van Care Extra.

5.3 Care Extra zal bij beëindiging of bij opzegging behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatief voor de cliënt.

5.4 In de gevallen genoemd in artikel 5.2 kan opzegging door Care Extra tegen elke dag van de kalendermaand geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij dringende, aan de cliënt onverwijld mee te delen redenen, onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

5.5 Indien Care Extra deze Algemene Voorwaarden wijzigt, kan de cliënt de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging van de Algemene Voorwaarden in werking treedt.

5.6 Opzegging door Care Extra dient schriftelijk te geschieden via een aangetekende brief.

5.7 Na beëindiging van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst dient in geval van wonen/verblijf van de cliënt in een door Care Extra beschikbaar gestelde ruimte (kamer of woning) deze ruimte binnen 7 dagen ontruimd te zijn en in de oorspronkelijke staat opgeleverd te worden. In geval van overlijden van de cliënt gaat de termijn van 7 dagen in op de dag na de uitvaart.

* Het gaat hier om duidelijk zichtbare aanwijzingen van het verlaten (en als verlaten achterlaten) van de (eigen) woning, zonder aankondiging en/of mededeling daarover.

Rechten en verplichtingen

Artikel 6 Identificatie

6.1 In verband met de wet- & regelgeving (Zorgverzekeringswet en de Wet op de BSN) dient elke cliënt die in zorg komt en is/blijft bij Care Extra in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs. De cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) dient dit persoonlijk bewijs op verzoek te kunnen voorleggen.

6.2 Indien de cliënt niet in het bezit is van een geldig ID-bewijs, dan is de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger verplicht binnen 1 maand nadat het verzoek tot identificatie en verificatie is gedaan een geldig ID-bewijs voor te leggen.

6.3 Indien de cliënt niet voldoet aan lid 6.2 dan is Care Extra gerechtigd de zorgovereenkomst eenzijdig - met in achtname van een opzegtermijn zoals geformuleerd in artikel 5.4 van twee maanden - te beëindigen.

Artikel 7 Indicatie

7.1 De cliënt die ZIN ontvangt of met een PGB zorg inkoop, dient over een geldig indicatiebesluit te beschikken.

7.2 Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat Care Extra naar haar inzicht geen verantwoorde zorg kan leveren binnen de grenzen van het indicatiebesluit, vraagt de cliënt dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger op gemotiveerd schriftelijk verzoek van Care Extra binnen 5 werkdagen daaropvolgend een nieuw indicatiebesluit aan bij het indicatieorgaan.

Artikel 8 Zorg- en dienstverlening

8.1 Care Extra biedt de cliënt zorg- en dienstverlening overeenkomstig de eisen van goede zorgverlening en de geldende normen van professionaliteit, kwaliteit, continuïteit (b.v. een vaste contactpersoon) en wetenschap.

8.2 In geval van overdracht van werkzaamheden is Care Extra verantwoordelijk, in samenspraak met de bij haar in dienst zijnde medewerkers en in overleg met de cliënt, voor een correcte overdracht van de benodigde gegevens aan de overnemende zorgverlener/behandelaar.

8.3 Overplaatsing binnen de locaties van Care Extra gebeurt zoveel mogelijk op basis van overeenstemming tussen partijen. Care Extra neemt hierbij grote zorgvuldigheid in acht en weegt individueel belang van cliënt, groepsbelang en organisatiebelang. De zorgvrager dient minimaal 4 weken voor de overplaatsing geïnformeerd en geconsulteerd te worden. Het besluit tot overplaatsing ligt bij Care Extra. De zorgvrager kan geen aanspraak maken op permanent verblijf en/of begeleiding (waaronder dagbesteding) op één en dezelfde locatie, c.q. in één en dezelfde woning.

Artikel 9 Privacy

9.1 Care Extra draagt ervoor zorg dat de zorg(verlening) wordt uitgevoerd buiten de waarneming van anderen dan de cliënt, tenzij de cliënt ermee heeft ingestemd dat de zorg(verlening) kan worden waargenomen door anderen of uitstel niet verantwoord is of het uitvoeren van de verrichtingen buiten de waarneming van anderen redelijkerwijs niet mogelijk is. Afspraken daarover worden vastgelegd in het Handelingsplan.

9.2 Onder ‘anderen dan de cliënt’ zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is. 9.3 Onder ‘anderen dan de cliënt’ zijn evenmin begrepen de personen genoemd in artikel 22.1 van wie toestemming is vereist voor het uitvoeren van de overeenkomst bij een minderjarige of wilsonbekwame cliënt, tenzij door hun aanwezigheid niet de zorg kan worden verleend zoals bedoeld in artikel 8.1.

Artikel 10 Informatie

10.1 Care Extra geeft aan cliënt algemene informatie over de zorgverlening en die specifieke informatie over de inhoud van de te verlenen zorg- en dienstverlening, waarover de cliënt redelijkerwijze dient te beschikken. Care Extra geeft deze informatie schriftelijk als de cliënt daarom vraagt.

10.2 De informatie is begrijpelijk en passend bij de leeftijd en bevattingvermogen van zorgvrager. De informatie staat in juiste verhouding tot de aard van de zorg- en dienstverlening die cliënt krijgt en waarvan hij met in achtneming van zijn beperkingen redelijkerwijs op de hoogte moet zijn.

10.3 Care Extra geeft de informatie niet indien die zou leiden tot ernstig nadeel voor de cliënt. Indien het belang van de cliënt dit vereist, geeft Care Extra de desbetreffende informatie aan de vertegenwoordiger van de cliënt, diens vertegenwoordiger dan wel een ander bij de cliënt betrokkene. Voordat Care Extra overgaat tot het onthouden van informatie, raadpleegt zij een andere ter zake deskundige hulpverlener.

10.4 Als de cliënt geen informatie wil ontvangen, respecteert Care Extra dit, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien. Care Extra maakt hiervan een aantekening in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) van de cliënt. 10.5 Bij het aangaan van de overeenkomst verstrekt Care Extra daarnaast informatie over medezeggenschap en cliëntenraad, de klachtenregeling conform artikel 15, de cliëntvertrouwenspersoon, huisregels, protocollen en overig relevant beleid van Care Extra.

Artikel 11 Handelingsplan en toestemming

11.1 De afspraken over de uitwerking van het zorgarrangement worden neergelegd in een Handelingsplan. Het Handelingsplan wordt maximaal 6 weken na aanvang van de zorgverlening gemaakt.

- 11.2 Het Handelingsplan komt in overleg met en met instemming van de cliënt tot stand. Cliënt (en vertegenwoordiger) worden geacht aanwezig te zijn bij het Handelingsplangesprek. Door instemming met en ondertekening van het Handelingsplan geeft de cliënt toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die deel uitmaken van het Handelingsplan. Wanneer ondertekening uitblijft, veronderstelt Care Extra (stilzwijgende) toestemming na 2 schriftelijke verzoeken tot ondertekening.
- 11.3 Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het Handelingsplan, is - behoudens wanneer spoedeisend handelen vereist is - uitdrukkelijke toestemming van cliënt en/of zijn vertegenwoordiger nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen. Achteraf wordt de cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.
- 11.4 Het Handelingsplan wordt periodiek geëvalueerd. In het Handelingsplan worden hierover afspraken gemaakt. Bijstelling geschiedt in onderling overleg.
- 11.5 De cliënt kan een eenmaal gegeven toestemming intrekken.
- 11.6 Indien Care Extra het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats of door een andere medewerker geschiedt dan in de overeenkomst of het Handelingsplan is aangegeven, overlegt Care Extra hierover voorafgaand met de cliënt.
- 11.7 In geval van een kortdurend zorgarrangement, minder dan 3 maanden, kan Care Extra afwijken van de in dit artikel omschreven uitwerking in een Handelingsplan. Dit wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de cliënt.

Artikel 12 Verplichtingen van de cliënt

- 12.1 Zorgvrager verleent naar beste kunnen de medewerking, zoals o.a. beschreven in de huisregels, die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 12.2 Zorgvrager is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Care Extra in redelijkheid nodig heeft voor het goed uitvoeren van de zorg- en dienstverlening, tijdig ter beschikking te stellen.
- 12.3 Zorgvrager is verplicht Care Extra meteen te informeren over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorg- en dienstverlening van belang kunnen zijn.
- 12.4 Zorgvrager staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
- 12.5 Gebruik woonruimte die beschikbaar gesteld wordt aan de cliënt door Care Extra
- a. De woonruimte mag door cliënt uitsluitend als zodanig gebruikt worden. Cliënt mag deze ruimte niet aan anderen verhuren of in gebruik afstaan. Het laten logeren van bezoekers is niet toegestaan, tenzij met schriftelijke toestemming van Care Extra.

- b. De cliënt/vertegenwoordiger kan (in overeenstemming met het bepaalde hierover in de Wet Langdurige Zorg; Wlz) alleen bouwkundige veranderingen aanbrengen in de privéruimte na toestemming van Care Extra.
- c. De cliënt is verplicht de ruimten goed te onderhouden. De cliënt is aansprakelijk voor eventuele schade die door hem/haar of door bezoekers wordt toegebracht aan de ruimte, de gemeenschappelijke ruimtes en de aanwezige inboedel.
- d. Afspraken over het sleutelbeheer worden gemaakt in de sleutelovereenkomst.
- e. Bij overlijden van cliënt of als cliënt vertrekt, dient de woonruimte binnen 7 dagen na de uitvaart dan wel verhuizing leeg en in originele staat te worden opgeleverd aan de organisatie.

12.6 Op bepaalde locaties kunnen domotica-middelen worden ingezet (beluistersystemen, videobewaking, bedmatten, enz.) in het kader van de zorg. Hierover worden met cliënt/ vertegenwoordiger afspraken gemaakt en vastgelegd in het Handelingsplan.

Artikel 13 Dossiervorming, geheimhouding en privacy

13.1 Care Extra richt een dossier in - dit kan ook in een elektronisch cliëntendossier of een huisartseninformatiesysteem zijn - met betrekking tot de zorg- en dienstverlening voor de cliënt. Zij houdt in het dossier aantekening van de relevante gegevens over de gezondheid van de cliënt en de gegevens die direct verband houden met de zorg en dienstverlening.

13.2 Het Handelingsplan maakt deel uit van het dossier.

13.3 Het dossier is eigendom van Care Extra. Care Extra beheert (en bewaart) het dossier. De cliënt heeft recht op inzage, kopie en vernietiging.

13.4 Care Extra draagt ervoor zorg dat aan anderen dan de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt dan wel inzage in of afschrift van het dossier worden verstrekt dan met toestemming van de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger. Het verstrekken gebeurt ook dan alleen voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.

13.5 Artikel 13.4 is niet van toepassing indien op grond van een wettelijke regeling Care Extra verplicht is gegevens aan derden te verstrekken.

13.6 Aan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst en hun vervangers kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage worden gegeven, voor zover nodig voor de uitoefening van hun werkzaamheden.

13.7 Aan de vertegenwoordiger van de minderjarige en aan de vertegenwoordiger van de wilsonbekwame cliënt en aan de wettelijk vertegenwoordiger van de meerderjarige cliënt kan zonder toestemming van de cliënt inlichtingen of inzage gegeven worden, voor zover deze informatie nodig is voor de vertegenwoordiging.

- 13.8 Door de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst geeft de cliënt toestemming voor het gebruik van gegevens door Care Extra met betrekking tot de cliënt ten behoeve van zorgondersteunende functies, zoals dossierbeheer, financiële afwikkeling, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering.
- 13.9 Care Extra bewaart het (digitaal) dossier gedurende vijftien jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de zorg- en dienstverleningsovereenkomst is beëindigd. Gegevens met betrekking tot de cliënt die niet tot het dossier behoren, bewaart Care Extra zo lang als nodig is voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen. Na afloop van die termijn vernietigt Care Extra de gegevens. Indien het gegevens betreft die zij van de cliënt heeft ontvangen, geeft zij deze aan de cliënt terug.
- 13.10 Care Extra vernietigt het dossier of gedeelten van het dossier binnen drie maanden na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de cliënt, tenzij het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.
- 13.11 Care Extra verstrekt de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger inzage en afschrift van de bescheiden die deel uitmaken van het dossier. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Care Extra mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding vragen.
- 13.12 Bij ZIN verleent Care Extra medewerking aan het verstrekken van gegevens ten behoeve van de controles door het zorgkantoor, de AO/IC (administratieve organisatie en interne controle) accountant en het CCE (centrum voor consultatie en expertise) bij controle extreme zorgzwaarte, voor zover deze controles worden uitgevoerd in overeenstemming met de privacywetgeving.
- 13.13 Persoonsgegevens van de cliënt worden verwerkt overeenkomstig de regels van de Wet bescherming persoonsgegevens. Medewerkers en vrijwilligers in dienst van Care Extra, leveranciers aan Care Extra en personeel niet in loondienst bij Care Extra dienen deze wet- en regelgeving in acht te nemen en na te leven.

Artikel 14 Toestemming tot verstrekken van (geanonimiseerd) cliënt-data ten behoeve van derden

- 14.1 Met de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst stemt de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger in met het verstrekken van data uit het ECD ten behoeve van overdracht naar een andere zorgprofessional/-verlener (niet geanonimiseerd) waar de cliënt zorg/behandeld ontvangt tijdens de looptijd van de zorgovereenkomst met Care Extra, danwel de zorgaanbieder waar de cliënt direct beëindiging van de zorgovereenkomst zorg gaat ontvangen.

Artikel 15 Klachten

15.1 Care Extra heeft op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is te vinden op de website van Care Extra en als brochure aanwezig.

15.2 De cliënt kan klachten over de zorg- en dienstverlening van Care Extra kenbaar maken op de wijze zoals vastgelegd in de klachtenregeling van Care Extra.

Artikel 16 Aansprakelijkheid

16.1 Zorgvrager is gehouden Care Extra in de gelegenheid te stellen een door Care Extra tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst binnen een redelijke termijn voor rekening van Care Extra te herstellen.

16.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot de periode waarin de zorg- en dienstverleningsovereenkomst van kracht is met een maximale periode van 3 maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

16.3 Het bepaalde in artikel 16.2 is mede van toepassing op de door Care Extra ingeschakelde derden.

16.4 De beperkingen in aansprakelijkheid zoals omschreven in artikel 16.2 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van de zijde van Care Extra.

16.5 De beperking van de aansprakelijkheid van Care Extra zoals bepaald in artikel 16.2 geldt niet voor zover sprake is van zorg in de zin van de wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo).

16.6 De in de Wgbo opgenomen norm van de zogenaamde 'centrale aansprakelijkheid' geldt uitsluitend in situaties waarin de Wgbo van toepassing is.

16.7 De cliënt is verplicht een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) te sluiten. De cliënt kan hiervoor gebruik maken van de collectieve inboedel- en/of WA-verzekering van Care Extra.

16.8 De vertegenwoordiger is bevoegd de cliënt mee te nemen voor een bezoek aan zijn privé-woning of elders. Dit geschiedt geheel voor eigen rekening en risico van de vertegenwoordiger. Care Extra aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

16.9 Care Extra is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelingen door de cliënt aan derden.

Artikel 17 Betalingen, eigen bijdrage

17.1 Bij levering van zorg- en dienstverlening op basis van ZIN declareert Care Extra de kosten van de overeengekomen zorg- en dienstverlening - afhankelijk van de wet die van toepassing is - bij het zorgkantoor, bij de gemeente of bij de zorgverzekeraar

waarmee Care Extra op grond van de betreffende wet een overeenkomst heeft gesloten.

17.2 Vaak is een cliënt een wettelijke eigen bijdrage verschuldigd volgens de regels van de betreffende wet. Care Extra informeert de zorgvrager over de wettelijke eigen bijdrage. Care Extra is verplicht om haar medewerking te verlenen aan de gegevensuitwisseling die nodig is voor het vaststellen van de wettelijke eigen bijdrage.

17.3 In geval van dagbesteding stelt Care Extra de best passende locatie voor om deze Dagbesteding te ontvangen/realiseren. Dagbesteding op en het vervoer van en naar deze locatie vallen niet onder de basisverstrekking vanuit de van toepassing zijnde wetgeving. Care Extra is derhalve niet verantwoordelijk voor het vervoer van- en naar dagbesteding.

17.4 Indien de cliënt dagbesteding wenst op een andere locatie dan die Care Extra voorstelt of waarmee Care Extra een overeenkomst heeft afgesloten, dan komen aanvullende kosten voor de op deze locatie geboden dagbesteding volledig voor rekening van de cliënt.

17.5 Indien cliënt aanvullende zorg- en dienstverlening wil afnemen die niet onder ZIN valt of die buiten het indicatiebesluit valt, komt deze voor rekening van de cliënt. Aanvullende zorg- en dienstverlening levert Care Extra uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst met de cliënt. Dit is onderdeel van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

17.6 Bij levering van zorg- en dienstverlening op andere basis dan bedoeld in lid 1 declareert Care Extra de overeengekomen zorg- en dienstverlening aan de cliënt.

17.7 Op alle zorg- en dienstverlening voor rekening van de cliënt zijn de bijzondere voorwaarden ('betalingsvoorwaarden' zoals geformuleerd in artikelen 25 t/m 32) van toepassing.

Artikel 18 Afwezigheid cliënt

18.1 Om een goede - wederzijdse - zorgrelatie op basis van vertrouwen te kunnen opbouwen, dienen zowel de medewerker als de cliënt afspraken na te komen; dit betekent ook voldoen aan de aanwezigheidsplicht.

18.2 Indien een cliënt verhinderd is afspraken met (de zorgverleners/begeleiders van) Care Extra na te komen, dient dit ruimschoots van te voren gemeld te worden door de cliënt, diens (wettelijke) vertegenwoordiger of diens begeleider/verzorger. a. In geval van ziekte en/of overmacht dient de melding zo spoedig mogelijk voorafgaand aan de afspraak gemeld te worden; b. In geval van vakantie en overige redenen van afwezigheid dient dit minimaal 5 dagen voorafgaand aan de afspraak gemeld te zijn.

18.3 Cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger met een zorg- en dienstverleningsovereenkomst op basis van een PGB, dient zich ervan te vergewissen dat de in rekening gebrachte kosten voor afwezigheid niet als PGB-zorg te verantwoorden zijn.

Artikel 19 Arbeidsomstandigheden en veiligheid

- 19.1 In het geval Care Extra zorg- en dienstverlening verleent in de privé-woning van cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.
- 19.2 Care Extra staat in voor de deugdelijkheid en goede kwaliteit van woon-, verblijf- en dagbestedingsfaciliteiten en van nutsvoorzieningen van de organisatie, alsmede de gebruikte instrumenten en overige middelen, behoudens in gevallen waarbij sprake is van overmacht.
- 19.3 Care Extra en de cliënt zorgen ervoor dat de medewerker(s) de overeengekomen zorg zo veilig mogelijk kan/kunnen realiseren.

Artikel 20 (Intellectuele) eigendomsrechten

- 20.1 Met betrekking tot de door of namens Care Extra uitgebrachte adviezen en/of publicaties ter zake de zorg- en dienstverlening berusten de intellectuele eigendomsrechten bij Care Extra. De mede met advisering omtrent de zorg- en dienstverlening verband houdende stukken die door de cliënt aan Care Extra zijn overhandigd, blijven eigendom van de cliënt.
- 20.2 Indien de cliënt binnen de instelling van Care Extra en/of met gebruikmaking van de middelen van Care Extra een (kunst)werk tot stand brengt waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, dan komen deze rechten toe aan Care Extra. Door middel van de ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst draagt de cliënt deze rechten bij voorbaat over aan Care Extra.
- 20.3 Bij gebruik van fotomateriaal hanteert Care Extra de wet- en regelgeving met betrekking tot het portretrecht (artikel 21 Auteurswet).

Artikel 21 Vertegenwoordiging

- 21.1 Indien Care Extra, op grond van een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt nakomt tegenover een andere persoon dan de cliënt zelf, dan betracht deze persoon de zorg van een goed vertegenwoordiger, onder meer door de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taak als vertegenwoordiger te betrekken.
- 21.2 Care Extra komt haar verplichtingen ten opzichte van de cliënt niet na ten opzichte van de in artikel 22.1 genoemde persoon als dit onverenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
- 21.3 Als de cliënt zich verzet tegen een verrichting van ingrijpende aard waarvoor de persoon bedoeld in artikel 22.1 toestemming heeft gegeven, dan kan die verrichting slechts worden uitgevoerd indien zij kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

21.4 Care Extra kan zonder de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 21.1 een verrichting uitvoeren indien de tijd voor het vragen van die toestemming ontbreekt doordat onverwijlde uitvoering van de verrichting kennelijk nodig is ten einde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen.

21.5 Voor verrichtingen van niet ingrijpende aard die voortvloeien uit het reeds besproken ondersteunings-/behandelplan mag de toestemming van een persoon bedoeld in artikel 22.1 worden verondersteld te zijn gegeven.

Artikel 22 Toepasselijk recht

22.1 Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn, worden beheerst door het Nederlands recht.

22.2 Geschillen naar aanleiding van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Care Extra statutair is gevestigd.

22.3 In afwijking van het gestelde in artikel 22.2 kunnen Care Extra en cliënt overeenkomen dat voorafgaand aan de behandeling van een geschil eerst een beroep wordt gedaan op een erkende mediator.

22.4 Geschillen tussen Care Extra en de cliënt kunnen zowel door Care Extra als de cliënt voorgelegd worden aan de geschillencommissie waarbij Care Extra is aangesloten. Dit geldt alleen voor cliënten met een financiering op basis van de WLZ of Zorgverzekeringswet.

Artikel 23 Annulering voor aanvang zorgverlening

18.1 Te leveren zorg en diensten kunnen, tenzij anders overeengekomen, met een minimale annuleringstermijn van vijf werkdagen vóór het overeengekomen aanvangstijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden, door de cliënt schriftelijk worden geannuleerd. Care Extra zal de overeengekomen zorg en diensten dan niet leveren, behalve indien het belang dat de cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeit. 24.2 In geval van niet tijdige annulering brengt Care Extra de volledige kosten in rekening, tenzij anders overeengekomen.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening tegen betaling door cliënt (betalingsvoorwaarden)

Artikel 24 Toepasselijkheid

- 24.1 De hiernavolgende bijzondere voorwaarden zijn in ieder geval van toepassing op:
- de cliënt met een Persoonsgebonden budget (PGB);
 - de cliënt met eigen financiering anders dan een PGB;
 - de cliënt die, naast ZIN, zorg of diensten van Care Extra afneemt, waarvoor de geldende wet- en regelgeving (Wlz, Wmo, JW en Zvw) geen financiering biedt.

Artikel 25 Aanbieding

- 25.1 Alle door Care Extra gedane aanbiedingen en/of offertes met betrekking tot het verlenen van zorg- en dienstverlening zijn vrijblijvend.
- 25.2 Care Extra is eerst dan gebonden na ondertekening van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst door Care Extra en cliënt.

Artikel 26 Tarieven en kostprijzen

- 26.1 In de zorg- en dienstverleningsovereenkomst wordt het ten aanzien van het zorgarrangement overeengekomen aantal uren en het bijbehorende tarief en/of kostprijs opgenomen. Tussentijdse wijziging, behoudens het bepaalde in artikel 3.3, is niet mogelijk, tenzij Care Extra en de cliënt hiermee schriftelijk instemmen.
- 26.2 De prijzen en tarieven van het overeengekomen zorgarrangement worden jaarlijks aangepast aan de loon- en kostenontwikkelingen.

Artikel 27 Kredietwaardigheid

- 27.1 Indien de kredietwaardigheid van de cliënt daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft, kan Care Extra nadere zekerheden verlangen, zoals vooruitbetaling of een borgstelling.

Artikel 28 Factuur en betaling

- 28.1 Care Extra brengt de kosten, binnen vier weken na het einde van de maand waarin de zorg- en/of dienstverlening zijn geleverd, op een gespecificeerde factuur bij cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger in rekening.

28.2 De in artikel 28.1 genoemde factuur dient binnen dertig dagen na dagtekening te zijn voldaan. Care Extra kan aangeven op welke wijze een factuur dient te worden voldaan.

28.3 Indien binnen de termijn van dertig dagen de factuur niet is voldaan, is de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger automatisch in verzuim en vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente over het te vorderen bedrag verschuldigd aan Care Extra.

28.4 Care Extra verlangt, indien wenselijk, een automatische incasso voor de diensten die zij levert die niet rechtstreeks vanuit de Wlz, Wmo, JW en/of Zvw worden vergoed (ZIN). Bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst stemt de cliënt hiermee in door het tekenen van het machtigingsformulier. Dit is niet van toepassing bij zorg- en dienstverlening op basis van een PGB, waarbij de factuur wordt gestuurd naar een uitvoeringsorganisatie die het PGB namens de cliënt beheert.

28.5 Care Extra is gerechtigd alle heffingen en toeslagen die van overheidswege verplicht zijn in rekening te brengen.

Artikel 29 Incasso

29.1 Is de cliënt in gebreke of verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van de cliënt.

29.2 De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Op de website van de Rechtspraak staat de staffel voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

Artikel 30 Einde overeenkomst bij PGB

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 24.1 sub a van de bijzondere voorwaarden.

30.1 In aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden geldt voor de cliënt met een PGB dat de overeenkomst eindigt bij het intreden van de volgende omstandigheden: Intrekking of substantiële verlaging van de toekenningsbeschikking door het zorgkantoor (WLZ) of gemeente (WMO, Jeugdwet). De overeenkomst eindigt in dat geval met ingang van de dag van de intrekking of verlaging. Als cliënt kan aantonen aan Care Extra dat hij aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, kan de overeenkomst worden voortgezet;

30.2 Zorgvrager dient Care Extra onverwijld te informeren over het intrekken, het wijzigen van de toekenningsbeschikking, alsmede over de herindicatie.

30.3 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 26.2 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

30.4 De overeenkomst met PGB financiering wordt beëindigd indien de cliënt een betalingsachterstand heeft van 2 maanden. Hierbij blijft de vordering (zie artikelen 29 en 30) onverminderd bestaan.

Artikel 31 Einde van de overeenkomst bij eigen financiering cliënt

Deze bepaling is van toepassing op de cliënt als bedoeld in artikel 24.1 sub b en c van de bijzondere voorwaarden.

31.1 Zorgvrager kan bij aanpassing van de prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 26.2 van de bijzondere voorwaarden de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Indien de verhoging van het tarief ingaat binnen een termijn die korter is dan twee maanden kan de cliënt de overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de verhoging van het tarief van kracht wordt.

31.2 De overeenkomst met eigen financiering door de cliënt wordt beëindigd indien de cliënt een betalingsachterstand heeft van 2 maanden. Hierbij blijft de vordering (zie artikelen 28 en 29) onverminderd bestaan.

Bijzondere voorwaarden met betrekking tot belaste verkoop bij handelen door “Candy Care”

Artikel 32 Toepasselijkheid

- 32.1 Op alle aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten van Candy Care zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 32.2 Het accepteren van een aanbieding dan wel het doen van een bestelling houdt in dat u de toepasselijkheid van deze Voorwaarden aanvaardt.
- 32.3 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.
- 32.4 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van Candy Care worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door Candy Care ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

Artikel 33 Aanbiedingen/overeenkomsten

- 33.1 Alle aanbiedingen van Candy Care zijn vrijblijvend en Candy Care behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is. Zie ook artikel 34.6.
- 33.2 Een overeenkomst komt slechts tot stand na acceptatie van uw bestelling door Candy Care. Candy Care is gerechtigd bestellingen te weigeren dan wel bepaalde voorwaarden aan de levering te verbinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Indien een bestelling niet wordt geaccepteerd, deelt Candy Care dit mee binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de bestelling.

Artikel 34 Prijzen en betalingen

- 34.1 De vermelde prijzen voor de aangeboden producten en diensten zijn in Euros, inclusief BTW en exclusief handlings- en verzendkosten, eventuele belastingen of andere heffingen, tenzij anders vermeld of schriftelijk overeengekomen.
- 34.2 Betalen dient te geschieden per Ideal, per vooruitbetaling via de bank of contant bij levering.
- 34.3 Indien schriftelijk overeengekomen met Candy Care geldt: betaling kan geschieden per acceptgiro, vooruitbetaling of bij ontvangst (per rembours). Bij betaling per bank of giro geldt als datum van betaling de datum van creditering van de giro- respectievelijk bankrekening van Candy Care.

- 34.4 Bij overschrijding van de betalingstermijn bent u vanaf de dag dat betaling had moeten plaatsvinden in verzuim en bent u vanaf die dag een vertragingsrente van 10% per maand of een deel van een maand verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien betaling plaatsvindt na aanmaning door Candy Care bent u een bedrag van vijftientig euro (€ 25,00) aan administratiekosten verschuldigd en indien Candy Care haar vordering ter incasso uitbesteedt, bent u tevens de incassokosten verschuldigd, welke tenminste vijftien procent (15%) van het openstaande bedrag zijn, onverminderd de bevoegdheid van Candy Care om in plaats daarvan de daadwerkelijk gemaakte buitengerechtelijke incassokosten te vorderen.
- 34.5 Indien u met enige betaling in gebreke bent, is Candy Care gerechtigd (de uitvoering van) de betreffende overeenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, dan wel te ontbinden.
- 34.6 Indien de prijzen voor de aangeboden producten en diensten stijgen in de periode tussen de bestelling en de uitvoering daarvan, bent u gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden binnen tien (10) dagen na mededeling van de prijsverhoging door Candy Care.

Artikel 35 Levering

- 35.1 De door Candy Care opgegeven levertijden zijn slechts indicatief. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft u geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht uw bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van u redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat u de overeenkomst in stand laat. U bent in dat geval gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden voorzover dat noodzakelijk is.
- 35.2 De levering van de producten geschiedt op de plaats en het tijdstip waarop de producten gereed zijn voor verzending aan u.
- 35.3 Bij annulering van de order zonder opgave of geldige reden zijn de kosten voor terugstorting van het bedrag € 3,-- per order.

Artikel 36 Eigendomsvoorbehoud

- 36.1 De eigendom van geleverde producten gaat pas over, indien u al hetgeen u op grond van enige overeenkomst aan Candy Care verschuldigd bent, heeft voldaan. Het risico ter zake van de producten gaat reeds op het moment van de aflevering op u over.

Artikel 37 Intellectuele en industriële eigendomsrechten

- 37.1 U dient alle intellectuele en industriële eigendomsrechten welke rusten op de door Candy Care geleverde producten geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.
- 37.2 Candy Care garandeert niet dat de aan u geleverde producten geen inbreuk maken op enig (ongeschreven) intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden.

Artikel 38 Reclames en aansprakelijkheid

- 38.1 U heeft de verplichting om bij aflevering te onderzoeken of de producten aan de overeenkomst beantwoorden. Indien dit niet het geval is, dient u Candy Care daarvan zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen zeven (7) werkdagen na de aflevering, althans nadat constatering redelijkerwijze mogelijk was, schriftelijk/email en gemotiveerd kennis te geven.
- 38.2 Indien is aangetoond dat de producten niet aan de overeenkomst beantwoorden, heeft Candy Care de keuze de desbetreffende producten tegen retournering daarvan te vervangen door nieuwe producten dan wel de factuurwaarde daarvan te restitueren.
- 38.3 Indien u een product om welke reden dan ook niet wenst af te nemen, heeft u als particulier het recht het product binnen zeven (8) werkdagen na aflevering aan Candy Care te retourneren. Retourzendingen worden in dit geval slechts geaccepteerd indien de verpakking van het product onbeschadigd is, waarbij tevens geldt dat de kosten voor retourzendingen voor uw rekening komen.

Artikel 39 Garantie

- 39.1 Indien Candy Care producten aan de afnemer levert, is Candy Care nimmer tot een verdergaande garantie ten opzichte van de afnemer gehouden dan waarop Candy Care ten opzichte van haar toeleverancier aanspraak kan maken. Garantietermijn zal altijd duidelijk op de factuur worden aangegeven. Reclamaties wegens uiterlijk waarneembare gebreken moeten conform de contractvoorwaarden, doch uiterlijk binnen 7 (zeven) dagen na ontvangst van de goederen door de opdrachtgever schriftelijk worden ingediend. Voor Consumenten geldt een termijn van 30 (dertig) dagen. Reclamaties welke door Candy Care na het verstrijken van deze termijn worden ontvangen, behoeven niet door Candy Care in behandeling te worden genomen.

Artikel 40 Bestellingen/communicatie

- 40.1 Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen u en Candy Care, dan wel tussen Candy Care en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen u en Candy Care, is Candy Care niet aansprakelijk, tenzij en voorzover sprake mocht zijn van opzet of grove schuld van Candy Care.

Artikel 41 Overmacht

- 41.1 Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft Candy Care ingeval van overmacht het recht om, naar eigen keuze, de uitvoering van uw bestelling op te schorten, dan wel de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zulks door u dit schriftelijk mee te delen en zulks zonder dat Candy Care gehouden is

tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

41.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming welke niet aan Candy Care kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

Artikel 42 Diversen

42.1 Indien u aan Candy Care schriftelijk opgave doet van een adres, is Candy Care gerechtigd aan dat adres alle bestellingen te verzenden, tenzij u aan Candy Care schriftelijk opgave doet van een ander adres waaraan uw bestellingen dienen te worden gezonden.

42.2 Wanneer door Candy Care gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van deze Voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze Voorwaarden te eisen. U kunt nimmer enig recht doen laten gelden op grond van het feit dat Candy Care deze Voorwaarden soepel toepast.

42.3 Indien een of meer van de bepalingen van deze Voorwaarden of enige andere overeenkomst met Candy Care in strijd mochten zijn met enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Candy Care vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.

42.4 Candy Care is bevoegd om bij de uitvoering van uw bestelling(en) gebruik te maken van derden.

Artikel 43 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

43.1 Op alle rechten, verplichtingen, aanbiedingen, bestellingen en overeenkomsten waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op deze Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

43.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.

Slotbepalingen

Artikel 44 Wijzigingen

44.1 Deze Algemene Voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Care Extra worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop ze aan cliënt zijn meegedeeld in werking, tenzij in

de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

44.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

Artikel 45 Slot

45.1 Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 31 maart 2018.

45.2 Deze Algemene Voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de organisatie Care Extra'.

45.3 Deze 'Algemene Voorwaarden' met betrekking tot zorg- en dienstverlening van de organisatie Care Extra zijn onder nr. gedeponeed bij de Kamer van Koophandel.