

ZORGGARANT
thuiszorg

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ZORGGARANT THUISZORG

1: Begrippen omschrijving:

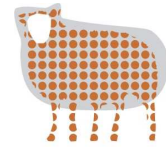
Voorwaarden van levering:	De voorwaarden van Zorggarant voor de levering van de zorg- en dienstverlening, die tezamen met het individuele zorgovereenkomst, met het indicatiebesluit, met de beschrijving van het betreffende zorgproduct en met het individuele zorgplan, integraal deel uitmaken van de totale zorgovereenkomst.
Zorggarant:	De door Stichting Zorggarant geleide organisatie, gespecialiseerd in het leveren van thuiszorg, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s).
Cliënt:	Elke natuurlijke persoon die een zorgovereenkomst heeft met Zorggarant.
Zorgverlener:	Medewerker van Zorggarant die de werkzaamheden van de zorgproducten bij de cliënt uitvoert.
Indicatiestelling en besluit:	Het wettelijk vereiste schriftelijke advies door of namens het Centrum Indicatiestelling Zorg of een ander gerechtigd indicatieorgaan over de aard en omvang van de zorgvraag.
Zorgovereenkomst:	De schriftelijke bevestiging van de overeenstemming tussen de cliënt of diens vertegenwoordiger en Zorggarant over de omvang en frequentie van de te leveren zorgproducten
Zorgproduct:	De onderdelen van de zorg- en/of dienstverlening van Zorggarant die zijn beschreven in termen van algemene productgegevens.
Zorgplan:	Het individueel gemaakte zorgproduct in termen van zorgprobleem, doelstellingen, acties, evaluaties met daarbij behorende verantwoordelijken en bijbehorend tijdsplan. Het zorgplan wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt doch tenminste één maal per jaar.
Rapportage:	De beschrijving van de voortgang binnen de zorg- en dienstverleningsrelatie en de zorgverlening die anders is geweest dan van te voren is afgesproken en/of andere informatie die van belang is voor de voortgang van de zorgverlening.
AWBZ-Zorgkantoor	De zorgverzekeraar met een wettelijke taak om toezicht te houden op de uitvoering van zorg- en dienstverlening door Zorggarant

2. Gelding van de Leveringsvoorwaarden:

- 2.1 Deze Voorwaarden van Levering zijn van toepassing op alle aangeboden externe zorgovereenkomsten tussen cliënt en Zorggarant dan wel haar rechtsopvolgers voor levering van zorgproducten door Zorggarant. Van één of meer bepalingen van deze Voorwaarden van Levering kan alleen worden afgeweken, als dit in de zorgovereenkomst of elders in het zorgdossier uitdrukkelijk is vastgelegd.
- 2.2 Deze Voorwaarden van Levering maken integraal deel uit van elke individuele zorgovereenkomst. Zij worden geacht door ondertekening van de zorgovereenkomst respectievelijk door aanvang van de werkzaamheden van Zorggarant, door de cliënt te zijn aanvaard.
- 2.3 Standaard voorwaarden van de cliënt gelden niet, tenzij deze voorwaarden door Zorggarant schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend door de verantwoordelijk Manager. Dit staat dan ook vermeld in het zorgdossier.

3. Totstandkoming zorgovereenkomst:

- 3.1 De zorgovereenkomst komt tot stand door overeenstemming tussen cliënt en Zorggarant over de te leveren zorgproducten en de gelding van de leveringsvoorwaarden, blijkend uit wederzijdse ondertekening van de zorgovereenkomst, of, ingeval van spoedeisendheid, door aanvang van de werkzaamheden door Zorggarant, mits het zorgovereenkomst binnen zo spoedig mogelijk na de werkzaamheden getekend wordt.
- 3.2 De zorgovereenkomst wordt schriftelijk, in tweevoud, opgemaakt en ondertekend door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger en Zorggarant onder verwijzing naar de leveringsvoorwaarden. De zorgovereenkomst wordt individueel gericht gemaakt in het zorgplan. De cliënt dan wel de wettelijk vertegenwoordiger is verplicht de overeenkomst te ondertekenen.
- 3.3 Voor de levering van zorgproducten heeft de cliënt vooraf een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg of een ander gerechtigd indicatieorgaan nodig. In spoedeisende gevallen, dit ter beoordeling van Zorggarant, kan de zorgverlening gestart worden, voordat de zorgbehoefte is vastgesteld door het Centrum Indicatiestelling Zorg.



ZORGGARANT thuiszorg

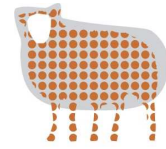
- 3.4 Zorggarant spant zich maximaal in om het zorgaanbod overeen te laten komen met de bedoelde indicatie, behoudens structurele en/of aanzienlijke wijzigingen in de zorgbehoefte van de cliënt.
- 3.5 Zorggarant kan zich beroepen op beperkingen, voortvloeiend uit wet- en regelgeving, productieafspraken met de verzekeraar en organisatorische mogelijkheden.
- 3.6 Zorggarant garandeert niet de totstandkoming van een bepaald resultaat. De op haar rustende verbintenis is derhalve een inspanningsverbintenis.
- 3.7 De zorgovereenkomst is gebaseerd op indicatie CIZ of ander indicatieorgaan. Indien na het verstrijken van de indicatietermijn nog zorg nodig is, indient een herindicatie te worden aangevraagd. Als de herindicatie wordt toegekend, wordt op basis hiervan een nieuwe bijlage opgesteld, behorend bij de zorgovereenkomst.

4. Uitvoering van de zorg- en/of dienstverlening:

- 4.1 Zorggarant zal door middel van de door haar ingeschakelde medewerker(s) bij de uitvoering van de zorg en dienstverlening zich maximaal inspannen om het zorgaanbod overeen te laten komen met de bedoeling van het indicatiebesluit, behoudens omstandigheden, die aan Zorggarant redelijkerwijs niet kunnen worden toegerekend en behoudens structurele en/of aanzienlijke wijzigingen in de zorgbehoefte van de cliënt.
- 4.2 De cliënt verleent aan Zorggarant alle medewerking en verstrekt alle informatie, die Zorggarant nodig oordeelt voor de uitvoering van haar werkzaamheden. De cliënt staat in voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van deze informatie.
- 4.3 Medewerkers van Zorggarant zullen respectvol omgaan met de levensbeschouwing van de cliënt en diens specifieke wensen en de autonomie en persoonlijke levenssfeer van de cliënt beschermen.

5. Duur, wijziging, opzegging en beëindiging van de zorgovereenkomst: en de bijlage(n)

- 5.1 De zorgovereenkomst wordt gesloten voor bepaalde tijd, overeengekomen in de zorgovereenkomst en de daarbij behorende bijlage(n).
- 5.2 Zorggarant kan binnen de zorgovereenkomst de feitelijke levering van de overeengekomen zorgproducten wijzigen als direct gevolg van gewijzigde zorgbehoefte van de cliënt voor zover geen sprake is van de situatie bedoeld in artikel 5.3, of van overheidsmaatregelen. Zorggarant informeert de cliënt tijdig. Wijzigingen als gevolg van verandering in de zorgbehoefte worden vastgelegd in het zorgplan na rapportage.
- 5.3 De zorginzet kan worden gewijzigd of beëindigd als gevolg van een aanzienlijke en/of structurele wijziging in de zorgbehoefte van de cliënt. Voor levering van die zorgproducten zal de cliënt een herindicatie moeten aanvragen bij het CIZ. Op grond van de herindicatie kan een zorgovereenkomst verlengd worden met inachtneming van de bepalingen van artikel 3 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 5.4 Zorggarant heeft het recht eenzijdig, maar na overleg met de cliënt, deze overeenkomst te wijzigen. Zorggarant informeert de cliënt zo spoedig mogelijk over de wijzigingen en legt deze vast in een aan deze overeenkomst te hechten bijlage, onder vermelding van de ingangsdatum.
- 5.5 Beëindiging van de zorgovereenkomst door de cliënt vindt schriftelijk plaats met een opzegtermijn van 4 weken en is mogelijk om welke reden dan ook. Wel blijft de cliënt verplicht de tijdens de opzegtermijn verschuldigde bedragen onverkort te voldoen.
- 5.6 Beëindiging van de zorgovereenkomst door Zorggarant met een opzegtermijn van 2 maanden is mogelijk als:
 - a. De cliënt door verhuizing het werkgebied van Zorggarant verlaat; Zorggarant draagt desgewenst zorg voor overdracht van de zorg naar de zorgorganisatie in wiens werkgebied de cliënt is gaan wonen.
 - b. Het werkgebied van Zorggarant wijzigt; Zorggarant draagt zorg voor overdracht van de zorg aan de zorgorganisatie aan wie het werkgebied is overgedragen.
 - c. De cliënt de betalingsverplichting niet nakomt als bedoeld in artikel 8 Tarieven/prijzen, Eigen bijdrage en Betaling.
 - d. Voortzetting van de zorgovereenkomst in redelijkheid niet van Zorggarant kan worden verlangd.
- 5.7 Beëindiging met onmiddellijke ingang vindt plaats na ontvangst van het bericht dat:
 - a. De (her)indicatie is vervallen
 - b. De cliënt is overleden
 - c. De cliënt zich niet houdt aan hetgeen bij art. 3.2, art. 7.4 en art. 10 beschreven is dan wel anderszins een of meerdere verplichtingen uit de met Zorggarant gesloten overeenkomst niet, niet tijdig, onvoldoende of onvolledig nakomt
 - d. De cliënt intramuraal wordt opgenomen.
- 5.8 Ontbinding vindt plaats door middel van een aangetekend schrijven, zonder dat Zorggarant tot enige schadevergoeding zal zijn gehouden en onverminderd de overige aan Zorggarant toekomende rechten.



ZORGGARANT
thuiszorg

5.9 Bij een onderbreking van de dienstverlening gedurende een periode langer dan 12 weken, wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd met wederzijdse instemming.

6. Kwaliteit en Continuïteit van Zorg:

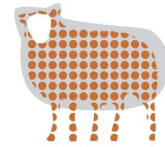
- 6.1 Zorggarant wijst de zorgverleners aan voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden; deze zorgverleners voldoen aan de vereiste kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen werkzaamheden te verrichten. Deze kwalificaties houden ten minste in dat de zorg doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend. De cliënt stemt ermee in dat de overeengekomen werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van Zorggarant zo nodig door derden in opdracht van Zorggarant worden verricht.
- 6.2 Cliënt is bekend met het feit dat het medewerkers van Zorggarant verboden is om zonder toestemming van Zorggarant in hun privé-tijd hulpverleningswerkzaamheden te verrichten. Cliënt zal zich er daarom van onthouden om buiten medeweten en zonder toestemming van Zorggarant de medewerkers te benaderen voor aanvullende hulpverlening.
- 6.3 Zorggarant streeft bij de uitvoering van stabiele langdurige zorg naar de inzet van een beperkt aantal vaste zorgverleners per maand.
- 6.4 Zorggarant staat ervoor in dat de zorgverleners hygiënerichtlijnen naleven die voldoen aan de algemeen aanvaarde eisen.

7. Zorgverlening, opschorting:

- 7.1 Voor de levering van verschillende zorgproducten gelden specifieke voorwaarden op het terrein van onder andere veiligheid, hygiëne, lichamelijke belasting en werkmateriaal ter bescherming van de zorgverleners.
- 7.2 De cliënt wordt bij de totstandkoming van de zorgovereenkomst op de hoogte gesteld van de productomschrijving voor het betreffende zorgproduct. Ter illustratie ontvangt de cliënt een aantal specifieke productfolders, afhankelijk van de zorgvraag.
- 7.3 De cliënt stelt de zorgverleners in staat om hun taken volgens de specifieke voorwaarden naar behoren uit te voeren.
- 7.4 De cliënt en de zorgverleners zijn gehouden elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, (seksuele) intimidatie of geweld achterwege te laten.
- 7.5 Zorggarant kan de zorg- en/of dienstverlening weigeren, opschorten, of in omvang verlagen als:
 - a. de cliënt een of meerdere verplichtingen uit het met Zorggarant gesloten contract niet, niet tijdig, onvoldoende of onvolledig nakomt;
 - b. de cliënt zich niet houdt aan het in art. 3.2, art. 7.4 en art. 10 bepaalde;
 - c. Zorggarant geen toegang krijgt tot de woning van de cliënt;
 - d. voortgaande uitvoering om andere redenen in redelijkheid niet van Zorggarant kan worden verlangd. Zorggarant is hierbij niet gehouden tot enige schadevergoeding en behoudt zich alle overige rechten voor.
- 7.6 Zorggarant levert de zorgproducten alleen in aanwezigheid van de cliënt of een van diens gezinsleden. Soms kan desondanks noodzakelijk zijn dat de cliënt een sleutel afgeeft aan de zorgverlener. Hiervoor wordt dan een schriftelijke sleutelverklaring door de cliënt en door Zorggarant getekend.

8. Tarieven/prijzen, Eigen bijdrage en Betaling:

- 8.1 De hoogte van de tarieven voor de geleverde diensten wordt bepaald door de daarop van toepassing zijnde eigen bijdrage regeling die vallen onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), dan wel het door Zorggarant gehanteerde tarief, dan wel door een combinatie van beiden.
- 8.2 Zowel de tijd die gemoeid is met de uitvoering van de feitelijke zorgverlening als de bestede tijd die noodzakelijk is voor de voortgang van de zorgverlening en verricht door de verantwoordelijke zorgverlener wordt geregistreerd in eenheden van vijf minuten ten behoeve van de eigen bijdrageregeling. De zorgverlener zal per zorgverleningcontact nooit minder dan 10 minuten beschikbaar hebben en registreren.
- 8.3 Bij een bericht van verhindering binnen 48 uur voor het geplande tijdstip van de zorg- of hulpverlening wordt de geplande tijd in rekening gebracht. Deze regel geldt niet als sprake is van een dringende reden die verband houdt met de gezondheidstoestand van de cliënt, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend plotselinge opname in een ziekenhuis.
- 8.4 Bij onverhoopte annulering van een afspraak door Zorggarant zullen de cliënt geen kosten in rekening worden gebracht.
- 8.5 Voor zorg gebaseerd op een indicatie van het CIZ geldt de wettelijke eigen bijdragen regeling. De inning van de eigen bijdragen gebeurt door het Centraal Administratie Kantoor. Hiervoor gelden de algemene voorwaarden van het Centraal Administratie Kantoor.
- 8.6 Cliënten krijgen bij aanvang van de zorg informatie over de eigen bijdrage regeling.

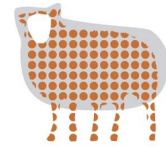


ZORGGARANT thuiszorg

- 8.7 De eigen bijdragen worden naar inkomen van de cliënt in rekening gebracht, die door de overheid per geleverd uur zorg zijn vastgesteld. Betaling van deze eigen bijdragen dient te geschieden aan de betreffende instantie, als vermeld op de nota. Betaling dient zonder enige aftrek, korting of verrekening in wettige valuta te geschieden door storting of overmaking op de in de factuur aangegeven bank- of girorekening binnen veertien dagen na de factuurdatum, bij gebreke waarvan de cliënt in verzuim is zonder dat aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Zorggarant is bevoegd aan de cliënt over het niet, niet tijdig of niet volledig betaalde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, lopend vanaf de vervaldatum tot aan de dag der algehele voldoening.
- 8.8 Indien de cliënt in verzuim is, zijn onverminderd de overige rechten van Zorggarant alle vorderingen van Zorggarant op de cliënt dadelijk en geheel opeisbaar, ook al zou de betalingstermijn nog niet zijn verstreken.
- 8.9 Alle redelijke buitengerechtelijke kosten die Zorggarant heeft moeten maken in verband met de incasso van een vordering op de cliënt zijn voor rekening van de cliënt, vastgesteld op ten minste 15% van de vordering en met een minimum van € 250,-.
- 8.10 Alle redelijke kosten die Zorggarant heeft moeten maken in verband met een gerechtelijke procedure tegen de cliënt zijn voor diens rekening, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen, tenzij Zorggarant als de verliezende partij in de kosten wordt veroordeeld.
- 8.11 Zorggarant behoudt zicht het recht voor om -voor of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden- van de cliënt gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling en/of het stellen van zekerheid te ontvangen, bij gebreke waarvan Zorggarant gerechtigd is de nakoming van haar verplichtingen op te schorten.
- 8.12 Klachten met betrekking tot het geleverde geven de cliënt niet het recht zijn betaling(en) geheel of gedeeltelijk op te schorten. Klachten, waaronder in deze voorwaarden wordt verstaan alle grieven wegens de door Zorggarant verleende diensten -met uitzondering van reclames met betrekking tot ter zake betaalde facturen- kunnen door de cliënt bij Zorggarant aanhangig worden gemaakt. De klacht zal moeten behelzen een gemotiveerde omschrijving van de grieven cq geconstateerde tekortkomingen. De klacht wordt behandeld conform artikel 14 van deze voorwaarden en conform het klachtenreglement waarnaar in dit artikel verwezen wordt.
- 8.13 Zorggarant zal de cliënt binnen, veertien dagen, na ontvangst van de melding als hiervoor bedoeld meedelen of en zo ja, op welke wijze, hieraan tegemoet zal worden gekomen. Dit gebeurt conform het klachtenreglement van Zorggarant.
- 8.14 Reclames ter zake van de verzonden facturen dienen te geschieden binnen vijf dagen na de op de factuur vermelde datum van verzending. Ieder recht van reclame ter zake de facturen vervalt door overschrijding van de genoemde termijn, tenzij de cliënt op grond van door hem te stellen en te bewijzen overmacht niet binnen bedoelde termijn van de inhoud van de facturen kennis heeft kunnen nemen. In laatstbedoeld geval gaat de termijn in op de dag der kennisneming.

9. Privacy, bescherming persoonsgegevens en geheimhouding:

- 9.1 Bij de organisatie en de uitvoering van de zorg en dienstverlening wordt gehandeld conform het privacy reglement van Zorggarant. Dit privacyreglement is gebaseerd op de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBG). Een exemplaar van het privacyreglement wordt op aanvraag aan de cliënt verstrekt.
- 9.2 Zorggarant garandeert zorgvuldig met de persoonsgegevens om te gaan door de naleving van dit privacyreglement.
- 9.3 Het volledige zorgdossier thuiszorg blijft eigendom van Zorggarant en moet na beëindiging van de zorg worden geretourneerd aan Zorggarant. De gegevens worden hier bewaard conform het privacyreglement.
- 9.4 Iedere medewerker van Zorggarant is verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hem uit hoofde van zijn functie en beroep ter kennis is gekomen waarvan het vertrouwelijk karakter duidelijk is of waarvan hij het vertrouwelijk karakter moet begrijpen. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van het dienstverband.
- 9.5 De in 9.3 bedoelde verplichting bestaat niet tegenover hen, die in de verantwoordelijkheid voor een goede vervulling van de zorg- en dienstverlening delen en ook bestaat genoemde verplichting niet tegenover hen, van wie medewerking noodzakelijk wordt geacht, als en zover deze zelf tot geheimhouding verplicht zijn of zich dienen te verplichten.
- 9.6 Niettegenstaande het hiervoor bepaalde is het Zorggarant toegestaan informatie te verstrekken aan derden, indien en voor zover:
 - a. zulke informatie ten tijde van het verstrekken ervan bekend was aan Zorggarant vanuit bronnen anders dan de cliënt;
 - b. zulke informatie ten tijde van het verstrekken daarvan of daarna, algemeen bekend is of wordt zonder dat dit te wijten is aan Zorggarant;



ZORGGARANT
thuiszorg

- c. zulke informatie door Zorggarant is verkregen op een niet-vertrouwelijke basis van een derde partij welke niet gebonden is aan een vertrouwelijkheids verklaring;
- d. zulke informatie ter beschikking dient te worden gesteld:
 - aan enige regelgevende instantie met betrekking tot wie Zorggarant verplicht is zulke informatie bekend te maken;
 - ten behoeve van een (juridische) procedure verband houdend met de overeengekomen werkzaamheden;
 - uit hoofde van enige wet of regelgeving met de kracht van wet;
 - aan de accountant, juridisch adviseur of fiscaal adviseur van Zorggarant.

10. Arbeidsomstandigheden van de medewerkers bij de cliënt thuis:

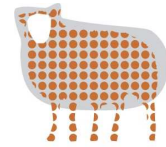
- 10.1 De cliënt dient Zorggarant alle gelegenheid te geven tot het nakomen van haar verplichtingen op grond van dwingende regels van het arbeidsrecht in de ruimste zin en meer in het bijzonder tot naleving van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet), waartoe de cliënt ondermeer de volgende regels in acht dient te nemen.
- 10.2 De cliënt stelt de medewerker veilig en deugdelijk werkmateriaal ter beschikking.
- 10.3 De woning van de cliënt is, gerekend naar algemene maatstaven, schoon en biedt voldoende bewegingsruimte en licht en beschikt over sanitaire voorzieningen.
- 10.4 De cliënt garandeert dat aanwezige huisdieren (erfdieren) de medewerker niet hinderen.
- 10.5 De cliënt en zijn huisgenoten bejegenen de medewerker op correcte wijze.
- 10.6 In geval van ongezonde of anderszins ongewenste arbeidsomstandigheden, welke ter beoordeling zijn van Zorggarant, behoudt Zorggarant zich het recht voor terstond, zonder voorafgaande ingebrekestelling en onder opgaaf van reden de overeenkomst te ontbinden en daarmee de zorg en dienstverlening te beëindigen, zoals omschreven in art. 5.7, sub c.

11. (Niet toerekenbare) tekortkoming in de nakoming en overmacht:

- 11.1 Een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan Zorggarant uitsluitend worden toegerekend, als de tekortkoming te wijten is aan het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en de deskundigheid waarop bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden mag worden vertrouwd.
- 11.2 Als niet-toerekenbare tekortkoming worden ook beschouwd en contractueel daarmee gelijkgesteld: beperkende overheidsmaatregelen van welke aard dan ook, en/of geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van een derde van wie goederen of diensten moeten worden ontvangen en/of iedere andere omstandigheid, die Zorggarant redelijkerwijs niet heeft kunnen voorzien, of als deze omstandigheid bekend was geweest bij het sluiten van de overeenkomst dat dan de overeenkomst niet of niet onder gelijke voorwaarden zou zijn afgesloten.
- 11.3 Indien Zorggarant haar verplichtingen voortvloeiend uit de zorgovereenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen tengevolge van een Zorggarant niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt, ziekte van werknemers, storingen en overige gebeurtenissen die kunnen leiden tot stagnatie in de geregelde gang van zaken bij Zorggarant, worden de voornoemde verplichtingen van Zorggarant opgeschort tot het moment dat Zorggarant alsnog in staat is deze verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen, zonder dat Zorggarant in verzuim is of raakt ten aanzien van de nakoming van voornoemde verplichtingen en zonder dat Zorggarant tot schadevergoeding is gehouden.

12. Aansprakelijkheid:

- 12.1 Zorggarant is jegens de cliënt uitsluitend aansprakelijk voor de door de cliënt werkelijk geleden schade als gevolg van de aan Zorggarant toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, met inachtneming van het bepaalde in art. 11.1. Zorggarant is echter nooit aansprakelijk voor:
 - bij de cliënt of derden ontstane schade als gevolg van verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door of namens cliënt of als gevolg van handelen of nalaten door of namens de cliënt;
 - bij de cliënt of derden ontstane gevolgen van het handelen of nalaten van door Zorggarant ingeschakelde hulppersonen, personeel van Zorggarant hier niet onder begrepen;
 - bij de cliënt of derden ontstane bedrijfs- indirecte of gevolgschade;
 - schade die slechts voorkomen had kunnen worden door een handelen of nalaten dat strijdig of onverenigbaar zou zijn geweest met de geldende beroeps- of gedragsregels, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.



ZORGGARANT
thuiszorg

- 12.2 De aansprakelijkheid van Zorggarant voor wanprestatie of onrechtmatige daad is te allen tijde beperkt tot het bedrag van het door Zorggarant gefactureerde, gerekend over de laatste periode van maximaal drie maanden voorafgaand aan de aansprakelijkstelling/ schademeldingsformulier van Zorggarant door de cliënt, met dien verstande dat de eventueel te vergoeden schade nooit hoger kan zijn dan het bedrag waarop de door Zorggarant gesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende bedrag aanspraak geeft.
- 12.3 In geval de cliënt schade aan eigendommen of bezittingen (materiële schade) heeft geleden bij de uitvoering van de werkzaamheden door een zorgverlener van Zorggarant, dan meldt de cliënt de schade schriftelijk bij Zorggarant binnen 14 dagen. De cliënt maakt gebruik van het schademeldingsformulier, dat de cliënt rechtstreeks van de verzorgende of diens leidinggevende krijgt. Zorggarant hanteert een eigen risico van € 50,- per voorval.
- 12.4 Zorggarant is verzekerd tegen aansprakelijkheid voor materiële schade en kan afhandeling van de schademelding door de cliënt aan de verzekeraar overdragen.
- 12.5 Bij het geven van adviezen zal Zorggarant alle redelijkerwijs van haar te verwachten zorg en bekwaamheid aan wenden. Zorggarant is niet aansprakelijk voor de wijze waarop de cliënt deze opvolgt en inzet en de gevolgen daarvan.

13. Machtigen:

- 13.1 Het is de cliënt niet toegestaan aan medewerkers van Zorggarant schriftelijk of mondelinge volmachten (waaronder begrepen de machtiging de auto van de cliënt te besturen of de machtiging voor het pinnen van geld of het regelen van andere financiële zaken) te verstrekken voor welke handeling dan ook. Zorggarant aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen die kunnen ontstaan indien in weerwil van het voorgaande niettemin volmachten worden verstrekt.

14. Klachtenregeling:

- 14.1 In geval de cliënt een klacht heeft over de zorg- en/of dienstverlening van Zorggarant wendt de cliënt zich bij voorkeur eerst tot de betreffende zorgverlener of diens leidinggevende. De cliënt kan zich ook, als klacht bijvoorbeeld niet tot tevredenheid is opgelost, direct zich wenden tot de klachtenfunctionaris van Zorggarant.
- 14.2 Zorggarant behandelt klachten volgens het klachtenreglement, dat voldoet aan de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector. Informatie hierover is opgenomen in het zorgdossier. Een volledig exemplaar van het klachtenreglement wordt op verzoek toegezonden.

15. Slotbepalingen:

- 15.1 De directie van Zorggarant kan deze algemene leveringsvoorwaarden wijzigen. De wijzigingen treden in werking na verloop van een maand nadat de wijzigingen op algemene wijze publiek zijn gemaakt en aan de cliënt zijn toegezonden. De cliënt heeft tot twee weken na de wijziging het recht gebruik te maken van zijn bevoegdheid tot opzegging op deze grond.

16. Beschikbaarheid deze algemene leveringsvoorwaarden:

- 16.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden maken standaard deel uit van de zorgovereenkomst. Deze algemene voorwaarden zijn opgenomen in het zorgdossier. Van deze algemene leveringsvoorwaarden is een samenvatting gemaakt. Ook deze samenvatting van de algemene leveringsvoorwaarden maakt onderdeel uit van het zorgdossier. Bovendien zijn de voorwaarden telefonisch op te vragen via de receptie van Zorggarant en worden deze op verzoek kosteloos aan de cliënt toegezonden.
- 16.2 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn ook in grote letters op te vragen bij Zorggarant.