

Algemene voorwaarden Thuishulp Midden-Brabant

Thuishulp Midden-Brabant adviseert u deze Algemene Voorwaarden aandachtig door te nemen zodat u weet welke rechten en verplichtingen u heeft. Deze versie van de Algemene Voorwaarden vervangt versie 1.1 d.d. 01-02-2020.

Artikel 1 - Begrippen

1. **Thuishulp Midden-Brabant:** MSI Holding B.V., handelend onder de naam Thuishulp Midden-Brabant, een besloten vennootschap die zich regionaal bezighoudt met aanvullende mantelzorg;
2. **Diensten:** alle diensten van Thuishulp Midden-Brabant welke betrekking hebben op de dagelijkse, niet-medische, vrijetijdsbesteding van senioren;
3. **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon waarmee Thuishulp Midden-Brabant een overeenkomst aangaat die strekt tot verlening van diensten door Thuishulp Midden-Brabant aan de klant, of in geval van onder-aanneming door de klant aan derden;
4. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Thuishulp Midden-Brabant en de klant;
5. **Overmacht:** iedere omstandigheid, waardoor de nakoming van de overeenkomst beperkt is, ook al was die omstandigheid te voorzien ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot brand, demonstraties, bijzondere weersomstandigheden, werkstaking, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Thuishulp Midden-Brabant en transportmoeilijkheden;
6. **PGB:** Persoonsgebonden budget;
7. **Reistijd:** de tijd die de medewerker van Thuishulp Midden-Brabant reizend doorbrengt van c.q. naar het adres waar de diensten worden verleend.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Thuishulp Midden-Brabant en de klant. Onder rechtsverhoudingen wordt onder meer verstaan aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en verbintenissen welke Thuishulp Midden-Brabant in het kader van de uitvoering van de diensten aangaat;
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien tussen partijen schriftelijk overeengekomen;
3. Indien enig onderdeel van deze algemene voorwaarden nietig zou zijn of vernietigd zou worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht en zijn partijen gebonden zich in te spannen om in goed overleg een vervangend beding vast te stellen dat geldig is en dat de oorspronkelijke bedoelingen van partijen zo veel als mogelijk benadert.

Artikel 3 Diensten

1. Thuishulp Midden-Brabant biedt onder meer begeleiding, hulp, ondersteuning en vervoer;
2. De medewerkers van Thuishulp Midden-Brabant verrichten geen medische handelingen zoals het toedienen van medicijnen. Thuishulp Midden-Brabant wijst er nadrukkelijk op dat de medewerkers geen medische handelingen mogen uitvoeren, ook niet als zij wel een verpleegkundige opleiding hebben genoten. Het in het bezit zijn van een EHBO diploma is geen selectie criterium.

Artikel 4 - Gebruik van een voertuig

1. Ter uitvoering van de overeenkomst kan Thuishulp Midden-Brabant gebruik maken van een voertuig van de klant en/of het voertuig van de medewerker van Thuishulp Midden-Brabant;
2. Indien Thuishulp Midden-Brabant gebruik maakt van het voertuig van de medewerker van Thuishulp Midden-Brabant, dan heeft Thuishulp Midden-Brabant voor haar medewerkers een ongeval- en/of WEGAS verzekering afgesloten;
3. Indien Thuishulp Midden-Brabant gebruik maakt van het voertuig van de klant, dan neemt de klant de navolgende verplichtingen ten aanzien van het voertuig op zich:
 - a. Het voertuig voldoet aan alle (veiligheids-)eisen die men daaraan redelijkerwijs kan stellen;

- b. Het voertuig is WA en volledige casco dekking/all-risk verzekerd, tegen schade aan het voertuig zelf alsmede tegen schade geleden door derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot letselschade;
 - c. De klant heeft voor het voertuig een geldige inzittendenverzekering afgesloten
 - d. De klant houdt deze verzekeringen tijdens de gehele duur van de overeenkomst in stand;
 - e. De klant draagt ervoor zorg dat de eigenaar van het voertuig alsmede de all-risk en/of inzittendenverzekeraar toestemming heeft gegeven voor het besturen van het voertuig door een ander dan de klant, en meer in het bijzonder een medewerker van Thuishulp Midden-Brabant.
4. Indien de klant niet voldoet aan een of meer van de in het vorige lid aangegeven verplichtingen:
- a. Kan hij Thuishulp Midden-Brabant niet aanspreken op het mogelijk ontbreken van de aldaar bedoelde eisen;
 - b. Is hij gehouden om alle schade die Thuishulp Midden-Brabant als gevolg daarvan zal lijden, het schadeloosstellen van derden daaronder begrepen, aan Thuishulp Midden-Brabant te voldoen;
 - c. Kan hij haar eigen schade niet op Thuishulp Midden-Brabant verhalen.
5. Indien de klant op enig moment voorziet dat zij aan één van op hem rustende verplichtingen niet (meer) kan voldoen, dient hij dit onverwijld te melden aan Thuishulp Midden-Brabant, waarna Thuishulp Midden-Brabant de bevoegdheid heeft de overeenkomst direct te ontbinden, onverminderd haar recht op vergoeding van eventueel daardoor geleden schade en reeds gemaakte kosten.

Artikel 5 - Verhouding klant tot medewerkers

1. De klant mag aan de medewerker van Thuishulp Midden-Brabant geen cadeaus of geld geven;
2. De klant mag aan de medewerker van Thuishulp Midden-Brabant geen lening verstrekken of hem een erfenis of legaat nalaten;
3. Het is de klant niet toegestaan om zonder medeweten van Thuishulp Midden-Brabant afspraken met of via de medewerker te maken. Alle afspraken dienen met Thuishulp Midden-Brabant te worden gemaakt;
4. Het is de klant niet toegestaan om tijdens en tot zes maanden na de looptijd van zijn overeenkomst met Thuishulp Midden-Brabant rechtstreeks een overeenkomst te sluiten met medewerkers van Thuishulp Midden-Brabant strekkend tot dienstverlening door de medewerker.

Artikel 6 - Ziekte medewerker

1. Bij ziekte van een vaste medewerker van de klant, zal Thuishulp Midden-Brabant trachten zorg te dragen voor geschikte vervanging;
2. Slechts indien de klant gegronde redenen heeft om de door Thuishulp Midden-Brabant voorgestelde vervanger te weigeren, is hij gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat de vaste medewerker weer beschikbaar is.

Artikel 7 - Informatieverstrekking door de klant

De klant geeft Thuishulp Midden-Brabant naar beste weten en kunnen alle informatie en medewerking, die nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst.

Artikel 8 - Bescherming persoonsgegevens

1. Thuishulp Midden-Brabant houdt zich bij de dienstverlening aan de toepasselijk wettelijke verplichtingen op het gebied van bescherming van de persoonsgegevens van haar klanten;
2. Zonder toestemming van de klant stelt Thuishulp Midden-Brabant geen persoonsgegevens ter beschikking aan derden, tenzij Thuishulp Midden-Brabant daartoe op grond van een wettelijke is gehouden;
3. De klant stemt ermee in dat Thuishulp Midden-Brabant de klantgegevens elektronisch verzamelt, vastlegt en die gegevens vervolgens ook raadpleegt en gebruikt ten behoeve van de dienstverlening.

Artikel 9 - Het Persoonsgebonden Budget

1. Het PGB wordt door de klant zelf aangevraagd. De klant draagt hier zelf verantwoordelijkheid voor, ondanks de eventuele behulpzaamheid van medewerkers van Thuishulp Midden-Brabant;
2. Indien de klant geen PGB krijgt toegewezen of als het bedrag van het toegewezen PGB de klant niet bevalt, kan de klant Thuishulp Midden-Brabant hiervoor niet aansprakelijk houden.

Artikel 10 - Tarieven

1. Voor de afgenomen diensten van Thuishulp Midden-Brabant geldt een betalingsverplichting;

2. De door Thuishulp Midden-Brabant op de website vermelde uurtarieven zijn exclusief BTW en eventueel andere door de overheid te heffen rechten of belastingen;
3. Wijzigingen, verhogingen of invoeringen van belastingen en heffingen en andere lasten na de offerte of na het tot stand komen van de overeenkomst, brengt Thuishulp Midden-Brabant aan de klant in rekening;
4. Naast de uurtarieven brengt Thuishulp Midden-Brabant de reiskosten en/of de kosten van het openbaar vervoer die medewerkers van Thuishulp Midden-Brabant
5. maken apart in rekening. Het bedrag per kilometer is vermeld op de website van Thuishulp Midden-Brabant;
5. Naast de uurtarieven zal Thuishulp Midden-Brabant de reistijd van medewerkers van Thuishulp Midden-Brabant na een half uur bij de klant in rekening brengen, tegen het in lid 1 bedoelde uurtarief;
6. Voor een kennismakingsbezoek brengt Thuishulp Midden-Brabant geen kosten van de medewerker in rekening;
7. Prijsveranderingen worden door Thuishulp Midden-Brabant uiterlijk één maand voor aanvang schriftelijk gecommuniceerd aan de klant;

De verantwoordelijkheid voor de voor BTW-vrijstelling vereiste indicatie ligt bij de klant. Indien de klant niet over de vereiste indicatie blijkt te beschikken, dan zal Thuishulp Midden-Brabant de alsnog verschuldigde BTW op de klant verhalen.

Artikel 11 - Voorschot

Thuishulp Midden-Brabant kan in het kader van een overeenkomst met de klant betaling van een voorschot verlangen en dit gedurende de overeenkomst onder zich houden. Na beëindiging van haar dienstverlening zal Thuishulp Midden-Brabant het voorschot verrekenen met haar eindfactuur.

Artikel - 12 Minimale afname en afzeggen dienstverlening

1. De minimale afname van diensten van Thuishulp Midden-Brabant is één uur. Indien de klant minder dan één uur afneemt, wordt er altijd een uur in rekening gebracht;
2. Indien de klant geplande dienstverlening wenst af te zeggen, dan geldt de verplichting om dit minimaal 48 uur van tevoren te doen. Indien de klant korter dan 48 uur van tevoren de dienstverlening afzegt, dan zal Thuishulp Midden-Brabant de dienstverlening in rekening brengen.

Artikel 13 - Niet tijdige betaling

1. De klant betaalt de factuur binnen 14 dagen na de factuurdatum, ook als de klant middels automatische incasso betaalt;
2. Indien de klant niet binnen de termijn als bedoeld in het eerste lid het factuurbedrag volledig voldoet, wordt zij geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Thuishulp Midden-Brabant is dan gerechtigd om zonder nadere ingebrekestelling vanaf de vervaldatum over deze somma rente in rekening te brengen. Deze rente is gelijk aan 2% per kalendermaand, een gedeelte van een maand voor een hele maand gerekend;
3. Binnen twee weken na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn stuurt Thuishulp Midden-Brabant de klant een herinnering en een sommatie;
4. Na het verstrijken van de termijn uit de herinnering en sommatie geeft Thuishulp Midden-Brabant de invordering uit handen aan een incassobureau;
5. Thuishulp Midden-Brabant kan in geval van niet tijdige betaling van de factuur door de klant zonder nader overleg, aanzegging of ingebrekestelling haar dienstverlening op grond van alle overeenkomsten met de klant definitief staken;
6. De klant verplicht zich om zijn vragen en/of opmerkingen over de factuur van Thuishulp Midden-Brabant binnen drie werkdagen na redelijkerwijs daarmee bekend te zijn schriftelijk en gemotiveerd aan Thuishulp Midden-Brabant voor te leggen, waarna Thuishulp Midden-Brabant gemotiveerd zal reageren. In geen geval heeft de klant het recht om zijn betalingsverplichtingen jegens Thuishulp Midden-Brabant in verband met zijn vragen en/of opmerkingen op te schorten;
7. De door Thuishulp Midden-Brabant gemaakte extra kosten, om nakoming van de verplichtingen van de klant jegens Thuishulp Midden-Brabant te bevorderen, komen ten alle tijden voor rekening van de klant. Het kan daarbij onder meer gaan om advocaat-, deurwaarders-, incasso- of buitengerechtelijke kosten. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de contractsom (met een minimum van € 60,-). De buitengerechtelijke kosten zijn verschuldigd op het moment dat de vordering uit handen is gegeven, ongeacht of de klant daarvan op de hoogte is. Thuishulp Midden-Brabant is niet gehouden de klant bewijs te bieden van de gemaakte buitengerechtelijke kosten.

Artikel 14 - Offertes

Offertes van Thuishulp Midden-Brabant zijn geheel vrijblijvend. Indien de klant een offerte aanvaardt, heeft Thuishulp Midden-Brabant het recht binnen twee werkdagen na ontvangst van de door de klant aanvaarde offerte, deze offerte te herroepen.

Artikel 15 - Totstandkoming overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand door het verlenen van een opdracht door de klant en het aanvaarden daarvan door Thuishulp Midden-Brabant. De klant kan een opdracht verlenen door het invullen van een registratieformulier klant, door het ondertekenen van een offerte of door de aanvang van dienstverlening door Thuishulp Midden-Brabant zonder dat de klant onmiddellijk bij aanvang hiervan hiertegen bezwaar maakt.

Artikel 16 - Beëindigen van de overeenkomst

1. Thuishulp Midden-Brabant kan de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst tijdelijk stopzetten of definitief beëindigen indien de klant:
 - a. Gedrag vertoont dat voor de medewerker onacceptabel is, zoals bijvoorbeeld ongewenste intimiteiten, (bedreiging met) geweld, belediging en intimidatie;
 - b. Zich niet houdt aan de algemene voorwaarden of aan de overeenkomst;
 - c. Wanprestatie pleegt;
 - d. Een buitengerechtelijke schuldenregeling treft, of zulks is verzocht;
 - e. Wordt geconfronteerd met beslagen, ongeacht de aard daarvan;
 - f. Overlijdt;
 - g. Onherroepelijk wordt veroordeeld tot een vrijheidsstraf of een geldboete, dan wel indien de klant anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze overeenkomst na te zullen komen.
en, voor zover de klant een rechtspersoon betreft, hij:
 - h. In staat van faillissement is verklaard, of zulks is verzocht;
 - i. (voorlopige) surséance van betaling heeft verkregen, of zulks is verzocht;
 - j. Zijn onderneming geheel of gedeeltelijk staakt;
 - k. Een voor zijn onderneming benodigde vergunning, ontheffing of inschrijving verliest;
 - l. Begint met de (gedeeltelijke) liquidatie van zijn onderneming en/of vermogen.
2. Indien Thuishulp Midden-Brabant op grond van het eerste lid de overeenkomst tijdelijk stopzet of definitief beëindigt, houdt zij onverminderd recht op betaling van de door haar tijdens de looptijd van de overeenkomst aan de klant verleende diensten en de eventueel met invordering van die betaling verband houdende kosten;
3. Wanneer Thuishulp Midden-Brabant tijdens de uitvoering van de overeenkomst of als gevolg van het stopzetten of beëindigen van de overeenkomst schade lijdt, blijft het recht van Thuishulp Midden-Brabant op schadevergoeding en het recht op vergoeding van daarmee verband houdende kosten en rentes ook na het stopzetten of beëindigen van de overeenkomst bestaan.

Artikel 17 - Overmacht

Indien Thuishulp Midden-Brabant of de klant door overmacht wordt verhinderd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te voeren, is zij gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van een overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te wijzigen of te ontbinden, zulks naar haar keuze, zonder dat zij tot enige schadevergoeding is gehouden.

Artikel - 18 Klachten

1. De klant kan klachten melden bij Thuishulp Midden-Brabant. Gaat de klacht over een medewerker, dan zal Thuishulp Midden-Brabant in dat geval een bemiddelende rol spelen tussen de klant en de medewerker. Zie hiervoor de klachtenprocedure op de website van Thuishulp Midden-Brabant.
2. Uiterlijk drie werkdagen na beëindiging van de diensten door Thuishulp Midden-Brabant moeten klachten schriftelijk zijn kenbaar gemaakt aan Thuishulp Midden-Brabant;
3. Thuishulp Midden-Brabant is aangesloten bij een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie;
4. Wanneer klachten niet naar tevredenheid van de klant zijn opgelost, kan de klant zich wenden tot de klachten- en geschillencommissie.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid

1. Thuishulp Midden-Brabant kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen of nalaten van haar medewerkers of door personen die in haar opdracht handelen tijdens de dienstverlening.
2. Voor particuliere dienstverleners cq. medewerkers die diensten verrichten van huishoudelijke hulp, klussen en tuinwerkzaamheden, exclusief medische en of verzorgende taken, geldt dat indien de particuliere dienstverlener tijdens het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden schade veroorzaakt of zelf letselschade oploopt, de klant een beroep dient te doen op de eigen inboedel-/ opstal- of aansprakelijkheidsverzekering. Indien de eigen verzekering niet of niet voldoende dekt, kan er een beroep gedaan worden op de aanvullende verzekering van Thuishulp Midden-Brabant. Hierbij geldt een eigen risico van € 250,00.
3. Thuishulp Midden-Brabant is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door haar, haar medewerkers of door personen die in haar opdracht handelen tijdens de dienstverlening is ontstaan en waarbij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid;

4. Indien Thuishulp Midden-Brabant de klant adviseert over een eventueel in te schakelen derde, is Thuishulp Midden-Brabant niet aansprakelijk voor schade als gevolg van handelingen van die derde. Hierbij kan gedacht worden aan advies over een tuinman, klusjesman et cetera;
5. De aansprakelijkheid van Thuishulp Midden-Brabant is beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd;
6. Indien de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Thuishulp Midden-Brabant om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Thuishulp Midden-Brabant beperkt het binnen de betreffende overeenkomst aan de klant in rekening gebrachte bedrag met een maximum van € 2.500,-;
7. Voorgaande aansprakelijkheidsbepalingen gelden onverminderd indien Thuishulp Midden-Brabant ondanks het bepaalde in lid 2 aansprakelijk zou worden geacht voor ingeschakelde derden;
8. Aansprakelijkheidsstelling van Thuishulp Midden-Brabant door de klant of door een derde dient te geschieden binnen één maand na het redelijkerwijs bekend zijn van de klant of de derde met de aansprakelijkheid veroorzakende gebeurtenis, bij gebreke waarvan de aansprakelijkheid van Thuishulp Midden-Brabant is vervallen;
9. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant of een derde jegens Thuishulp Midden-Brabant in verband met een overeenkomst vervallen binnen één maand na het redelijkerwijs bekend zijn van de klant of de derde met deze rechten of bevoegdheden.

Artikel 20 - Garantie

Mocht een gekoppelde werknemer e/o dienstverlener stoppen of niet naar tevredenheid werken, dan dient de klant dat te melden aan Thuishulp Midden-Brabant. Thuishulp Midden-Brabant zal in overleg met de klant trachten een oplossing te vinden.

Artikel 21 - Kettingbeding

Bij volledige dan wel onvolledige overdracht en/of wijziging van de onderneming, waarbij door Thuishulp Midden-Brabant geleverde diensten betrokken zijn, is de klant verplicht de overeenkomst en de algemene voorwaarden aan zijn opvolger op te leggen.

Artikel 22 - Toepasselijk recht

1. De rechtsverhouding tussen de klant en Thuishulp Midden-Brabant is onderworpen aan Nederlands recht;

2. Alle geschillen die uit deze rechtsverhouding voortvloeien zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Breda.

Artikel 23 - Geldigheid

Deze voorwaarden, versie 1.2, zijn geldig vanaf 5 Maart 2021.