



1 Inleiding

CURA XL bestaat uit CURA XL B.V. en de door haar opgerichte werkmaatschappijen. Alle vestigingen van CURA XL conformeren zich aan de hierna volgende Algemene Voorwaarden.

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

CURA XL

Alle vestigingen van CURA XL.

Klant

Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die met CURA XL een rechtsbetrekking heeft.

Opdrachtgever

Degene die de opdracht voor de rechtsbetrekking geeft en deze betaald.

CURA XL medewerker

De door CURA XL ingeschakelde deskundige die de opdracht voor de klant uitvoert.

CURA XL contract

Getekende offerte of zorgovereenkomst in combinatie met getekende Algemene Voorwaarden

2 Algemeen

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van CURA XL, evenals de uitvoering daarvan. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met CURA XL overeengekomen te worden.

2.1. Indien CURA XL diensten verleent op grond van wettelijke regelingen, worden deze wettelijke voorschriften gehanteerd indien en voor zover van toepassing bij de bepaling van:

- de aard van de dienstverlening;
- de omvang van de dienstverlening;
- de eigen bijdrage van de klant.

Deze Algemene Voorwaarden vormen daarop een aanvulling.

2.2. Voor diensten waaraan geen regelgeving van overheidswege ten grondslag ligt, vormen deze Algemene Voorwaarden in combinatie met de tariefstelling de condities waaronder diensten worden verleend.

2.3. Indien van overheidswege andere of nieuwe regelgeving met betrekking tot de door CURA XL geleverde diensten wordt geïmplementeerd, wordt deze regelgeving geacht mede de basis te vormen voor de dienstverlening.

3 Wijze van dienstverlening

3.1. Voor de AWBZ gesubsidieerde diensten van CURA XL is een indicatie van het CIZ en of Jeugdzorg vereist waaruit de zorgbehoefte van de klant blijkt. Voor diensten die niet AWBZ gesubsidieerd zijn, zal er op offertebasis worden bepaald wat de behoefte van de klant dan wel opdrachtgever is. De aanvaardingstermijn is per offerte bepaald.

3.2. Binnen de kaders van de indicatiestelling en rekening houdend met de wensen van de klant wordt door CURA XL een zorgovereenkomst opgesteld. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door de klant of (wettelijke) vertegenwoordiger voor akkoord ondertekend. De zorgovereenkomst en de Algemene Voorwaarden vormen samen het CURA XL contract.

De zorgovereenkomst wordt bijgesteld indien er sprake is van een wijziging in aard/omvang van de zorgverlening (bij AWBZ gesubsidieerde diensten moet bij belangrijke wijzigingen een nieuwe indicatie worden gesteld).

In overleg met de klant worden concrete werkafspraken gemaakt en vastgelegd in een CURA XL plan.

Bij klanten waar er geen sprake is van een indicatiestelling wordt vooraf, rekening houdend met de wensen van de klant dan wel opdrachtgever, een offerte opgesteld waarin alle afspraken schriftelijk worden vastgelegd. Deze offerte wordt door de klant dan wel wettelijke vertegenwoordiger dan wel opdrachtgever voor akkoord ondertekend. In dit geval vormen de offerte en de Algemene Voorwaarden samen het CURA XL contract.

3.3. CURA XL garandeert bij de inzet van haar medewerkers, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, professionele en op de aard van de dienstverlening aansluitende deskundigheid van de medewerker. De CURA XL medewerker zal bij zijn/haar werkzaamheden de houding van een goede medewerker in acht nemen en zal daarbij handelen in overeenstemming met de op hem / haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor medewerkers geldende professionele standaard.

3.4. Indien de dienstverlening niet door CURA XL wordt verricht, maar een door CURA XL aan te wijzen derde, garandeert CURA XL dat de opdracht door de derde zal worden uitgevoerd met inachtneming, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, van de door CURA XL gehanteerde kwaliteitseisen. De ingeschakelde derde dient te voldoen aan de eisen van goed medewerkerschap zoals genoemd in het vorige lid.

3.5. De organisatie en uitvoering van de dienstverlening vinden plaats in overeenstemming met wettelijke vereisten, algemeen aanvaarde standaarden, de Gedragscode van Jeugdzorg Nederland en de door CURA XL vastgestelde kwaliteitseisen, gebaseerd op de HKZ-norm.

3.6. De klant verschaft CURA XL gevraagd en ongevraagd alle informatie en medewerking die de medewerker redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de dienstverlening.

3.7. Iedere medewerker van CURA XL is gemachtigd om indien nodig klantdossiers in te zien voor zover redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van de dienstverlening.

3.8. De klant die zorg- of dienstverlening van CURA XL ontvangt en reeds geplande hulp afzegt, later dan 48 uur voor het geplande tijdstip waarop de werkzaamheden zouden worden uitgevoerd, wordt de geplande tijd in rekening gebracht.

3.9. Er wordt gestreefd naar levering van zorg en dienstverlening,

- binnen 48 uur na schriftelijke of telefonische aanmelding;
- in acute situaties binnen 24 uur na schriftelijke of telefonische aanmelding.

3.10. Het is de CURA XL medewerker niet toegestaan om gemachtigd te worden voor geldzaken en/of de bank-/giropas van de klant te gebruiken. Bij overtreding van een dergelijk verbod aanvaardt CURA XL geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook.

De klant dient er zelf zorg voor te dragen dat de CURA XL medewerker de woning kan betreden. CURA XL neemt in principe geen huissleutels in ontvangst. Wanneer er sprake is van een situatie waarin het onontkoombaar is dat de CURA XL medewerker over een sleutel van de klant beschikt, dan dient dit schriftelijk te worden vastgelegd. Alle risico's met betrekking tot de opstal en de inboedel blijven gedurende de sleuteloverdracht voor rekening van de klant. Noch CURA XL, noch de medewerker aanvaardt enigerlei aansprakelijkheid ter zake.

De medewerker mag zijn/haar werkzaamheden alleen bij de klant thuis uitvoeren indien deze zelf aanwezig is, tenzij hier schriftelijke afspraken over zijn gemaakt met CURA XL. Alle risico's met betrekking tot de opstal en de inboedel blijven echter voor rekening van de klant. Noch CURA XL, noch de medewerker aanvaardt enigerlei aansprakelijkheid ter zake. Het is de klant alleen toegestaan zich ten tijde van de zorg samen met een medewerker van CURA XL te verplaatsen in een motorvoertuig indien:

- De bestuurder een geldig rijbewijs heeft;
- Het motorvoertuig verzekerd is;
- Het motorvoertuig ook een inzittendenverzekering heeft.

In geval van schade of letsel zal CURA XL de veroorzaker aansprakelijk stellen.

4. Arbeidsomstandigheden

De klant draagt zorg voor een werksituatie waarin de CURA XL medewerker veilig en verantwoord zijn/haar werkzaamheden kan verrichten.

CURA XL kan het contract geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de klant niet bereid is voorzieningen te treffen en/of er niet mee instemt dat CURA XL voorzieningen treft die noodzakelijk zijn om de veiligheid of gezondheid van de medewerker niet in gevaar te brengen.

5 Privacy

5.1. Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt, voor zover van toepassing, gehandeld conform de wettelijke eisen inzake de dossierplicht en bescherming van persoonsgegevens, zoals geregeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

5.2. Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt gehandeld in overeenstemming met het geldende privacyreglement. Het privacyreglement is op aanvraag beschikbaar.

6 Bejegening

6.1. CURA XL hanteert een gedragscode die alle CURA XL medewerkers dienen te hanteren tegenover de klanten. In het geval een klant zich onheus bejegend voelt door een CURA XL medewerker en dit meldt aan CURA XL, zal direct actie worden genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen. In ernstige gevallen zal direct vervanging van de CURA XL medewerker plaatsvinden.

6.2. De klant dient de medewerkers van CURA XL met respect te behandelen. Discriminatie, verbale en non-verbale agressie, intimidatie of ongewenste intimiteiten van medewerkers kan in uiterste gevallen leiden tot weigering van zorg. Dit laatste laat onverlet de plicht van de klant dan wel (wettelijke) vertegenwoordiger dan wel opdrachtgever tot onverminderde betaling van de overeengekomen werkzaamheden.

6.3 In geval van fysieke agressie of ernstige bedreiging wordt er aangifte gedaan.

7 Overmacht

7.1. CURA XL kan de gevraagde dienst leveren voor zover er geen sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die zodanig is, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van CURA XL kan worden gevraagd.

Indien CURA XL door overmacht de overeenkomst niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen, heeft CURA XL het recht de overeenkomst ontbonden te verklaren, zonder dat de klant CURA XL kan aanspreken op een schadevergoeding.

8 Tarieven

8.1. CURA XL hanteert een tarievenlijst per type zorg of dienstverlening met een tarief A voor normale uren en een tarief B voor uren in de avond / nacht, het weekend of op feestdagen. Indien van toepassing worden deze tarieven vermeerderd met BTW. Het uurtarief is afhankelijk van de aard van de zorg of dienstverlening die door CURA XL aan de klant wordt verstrekt.

8.2. De tarieven blijven ongewijzigd voor de aangegeven periode, tenzij anders wordt overeengekomen. De tarieven zijn, voor zover omzetbelasting van toepassing is, exclusief omzetbelasting, tenzij anders vermeld.

8.3. Bij kostenverhogingen van overheidswege kunnen tarieven zonder voorafgaande kennisgeving doorberekend worden, indien en voor zover niet strijdig met de eventueel daarbij afgegeven richtlijnen.

8.4. Niet voorzienbare verhogingen van vergoedingen en tarieven van meer dan 10% zullen, zo mogelijk voorafgaand aan de verhoging, door CURA XL ter kennisgeving worden gegeven aan de klant of opdrachtgever. Indien de klant of opdrachtgever niet met een dergelijke tariefsverhoging akkoord gaat, kan de te leveren zorg of dienst door de klant of opdrachtgever onmiddellijk worden beëindigd.

8.5. Aan verschrijvingen betreffende tarieven of andere voorwaarden in publicaties van CURA XL kunnen door de klant of opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

9 Betaling en niet-nakoming

9.1. Declaraties worden binnen 30 dagen na het leveren van de zorg of dienst c.q. na het verstrijken van een overeengekomen periode aan de klant of opdrachtgever verzonden;

9.2. Declaraties dienen binnen 10 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door CURA XL aangegeven wijze.

9.3. Bij niet tijdige betaling van een factuur is CURA XL bevoegd om -onder dat daartoe ingebrekestelling vereist is- de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. Tijdens opschorting als hiervoor bedoeld heeft de

opdrachtgever niet het recht om op die grond ontbinding van de overeenkomst te vorderen.

9.4. Voor elke dag waarmede de gestelde betalingstermijn wordt overschreden kan aan de klant of opdrachtgever een rentevergoeding in rekening worden gebracht, berekend naar de maatstaf van de wettelijke rente.

9.5. Binnen 10 dagen na factuurdatum volgt een betalingsherinnering en ingebrekestelling.

Binnen 28 dagen na factuurdatum volgt een laatste waarschuwing tot betaling waarbij verhoging van de hoofdsom plaatsvindt met € 7,50 administratiekosten en de verschuldigde rente vanaf de factuurdatum.

Indien betaling vervolgens niet alsnog binnen drie werkdagen plaatsvindt, zal de vordering ter incasso uit handen worden gegeven. In dat geval is de klant of opdrachtgever naast de hoofdsom, de administratiekosten en bedoelde rente tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150,-. De gehoudenheden tot voldoening van laatstgenoemd bedrag volgt reeds uit het enkele feit van aanschrijving van de klant of opdrachtgever door een derde incasseerder.

10 Opzegging

10.1. Voor het beëindigen van een CURA XL contract geldt een opzegtermijn van één maand. Deze opzegtermijn gaat in vanaf het moment dat CURA XL de schriftelijke opzegging heeft ontvangen. Als het gaat om een beëindiging vanwege een medische indicatie geldt een opzegtermijn van 24 uur.

10.2. CURA XL kan de tussen haar en de klant of opdrachtgever gesloten CURA XL contract slechts tussentijds opzeggen indien de indicatie wordt beëindigd of wegens zodanige gewichtige redenen dat van CURA XL niet kan worden verlangd dat zij deze voortzet, e.e.a. mede op basis van de procedure zorgweigerings. Een dergelijke gewichtige reden doet zich in ieder geval voor indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt dan wel buiten het werkgebied van CURA XL gaat wonen. CURA XL zal bij opzegging van een CURA XL contract een termijn van één maand hanteren.

11 Aansprakelijkheid

11.1. CURA XL aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor door de klant of opdrachtgever geleden schade, die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis of anderszins (bijvoorbeeld door onrechtmatige daad), indien en voor zover deze aansprakelijkheid wordt gedekt door de door CURA XL voor haar zorg of dienstverlening afgesloten verzekering.

11.2. De aansprakelijkheid beperkt zich tot de geldelijke waarde (factuurwaarde) van de geleverde diensten.

11.3. De klant of opdrachtgever vrijwaart CURA XL voor aanspraken van derden.

11.4. Een claim van een klant of opdrachtgever ter zake van schade dient binnen één maand na constatering van de schade schriftelijk bij CURA XL te zijn ingediend.

12 Klachten

- 12.1. De klant of opdrachtgever is verplicht een klacht over het CURA XL contract en de uitvoering daarvan schriftelijk voor te leggen aan de directie of de klachtenfunctionaris van CURA XL. CURA XL kent een intern systeem van klachtafhandeling waarbij door tussenkomst van een klachtenfunctionaris geprobeerd wordt de klacht in der minne te schikken. Wanneer de klant of opdrachtgever het niet eens is met de geboden oplossing, kan een beroep gedaan worden op een onafhankelijke klachtencommissie.

13 Wijziging Algemene Voorwaarden

- 13.1. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden worden vastgesteld door de directie.

14 Geschillen

- 14.1. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Kantonrechter in Nederland.

15 Slotbepaling

- 15.1. Indien een deel van de overeenkomst of van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, dan laat dit de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst en deze Algemene Bepalingen onverlet. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.
- 15.2. In alle gevallen waarin regelgeving en / of deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist de directie van CURA XL .