

## Algemene voorwaarden 24 uurs wijkzorg

### Artikel 1 Definities

1. 24 uurs wijkzorg is een (thuis)zorg organisatie die zich in het ruimste zin van het woord ten doel stelt het optimaal verzorgen, verplegen en begeleiden van zorgbehoevenden in hun eigen habitat. Daarnaast het bevorderen van zelfredzaamheid van deze zorgbehoevenden.
2. In deze algemene voorwaarden wordt onder "Opdrachtgever" verstaan: de zorgbehoevende(n) of familieleden van de zorgbehoevende(n) of de namens deze zorgbehoevende(n) gemachtigde en handelende persoon of vertegenwoordiger die gebruikt maakt van de diensten van 24 uurs wijkzorg en 24 uurs wijkzorg de opdracht geeft diensten te verlenen zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel.
3. In deze algemene voorwaarden wordt onder "Overeenkomst" verstaan: de rechtsbetrekking tussen 24 uurs wijkzorg en Opdrachtgever, al dan niet in de zin van art. 7:400 BW. De werking van de artikelen 7:407 lid 2, 7:404 en 7:408 lid 2 wordt expliciet uitgesloten.
4. In deze algemene voorwaarden wordt onder "Diensten" verstaan: alle door 24 uurs wijkzorg en/of door haar ingeschakelde derden aan opdrachtgever geleverde diensten, onder andere inhoudende het verzorgen, verplegen, begeleiden en leveren van palliatieve/terminale zorg, een en ander in de meest ruime zin van het woord, alsmede alle andere door 24 uurs wijkzorg ten behoeve van opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever worden verricht.
5. In deze algemene voorwaarden wordt onder "Website" verstaan: de website <https://24uurswijkzorg.nl>

### Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

1. Het bepaalde in deze algemene voorwaarden is van toepassing op alle tussen opdrachtgever en 24 uurs wijkzorg gesloten overeenkomsten waarbij 24 uurs wijkzorg Diensten aanbiedt, een en ander in de meest ruime zin van het woord.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met 24 uurs wijkzorg overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Opdrachtgever.
5. 24 uurs wijkzorg behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen, waardoor er, indien partijen meerdere hoofdovereenkomsten met elkaar sluiten, mogelijk verschillende algemene voorwaarden op deze

overeenkomsten van toepassing zijn. Enige wijziging van de algemene voorwaarden heeft dan ook uitdrukkelijk géén terugwerkende kracht.

6. Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden of in de hoofdovereenkomst nietig is, blijft de overeenkomst voor het overige in stand en zal de desbetreffende bepaling in overleg tussen partijen worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zo veel mogelijk benadert.

### **Artikel 3 De Overeenkomst**

1. Opdrachtgever kan doorverwezen zijn en/of contact opnemen met 24 uurs wijkzorg via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten. 24 uurs wijkzorg zal met Opdrachtgever overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna een overeenkomst opmaken die verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt tot stand middels een akkoord van de opdrachtgever mondeling of schriftelijk.

### **Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. 24 uurs wijkzorg zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren. 24 uurs wijkzorg kan enkel vanuit een inspanningsverplichting door Opdrachtgever worden aangesproken en nimmer vanuit een resultaatsverplichting.
2. 24 uurs wijkzorg heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Bij het inschakelen van derden zal 24 uurs wijkzorg de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Opdrachtgever overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Opdrachtgever, en zullen door 24 uurs wijkzorg worden doorbelast aan Opdrachtgever.

### **Artikel 5 Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen 24 uurs wijkzorg en Opdrachtgever tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien 24 uurs wijkzorg van mening is dat zonder wijziging van de Overeenkomst redelijkerwijs niet tot verdere uitvoering daarvan kan worden overgegaan, is 24 uurs wijkzorg gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst zonder enige betalingsverplichting jegens Opdrachtgever.

### **Artikel 6 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst**

1. 24 uurs wijkzorg is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen

- uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat 24 uurs wijkzorg goede grond heeft te vrezen dat de Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten.
2. Voorts is 24 uurs wijkzorg bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.
  3. Indien de Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is 24 uurs wijkzorg gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
  4. Het is beide partijen toegestaan de Overeenkomst voortijdig op te zeggen, doch enkel indien ongewijzigde voortzetting, dan wel uitvoering daarvan in redelijkheid van deze partij niet kan worden gevegd. De tot dan toe gemaakte kosten zullen in rekening worden gebracht, waarbij enige voortgang corresponderend met die kosten door 24 uurs wijkzorg zal worden overlegd. Indien uit dit laatste extra kosten voortvloeien is 24 uurs wijkzorg gerechtigd deze kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.

#### **Artikel 7 Kosten, honorering en betaling**

1. 24 uurs wijkzorg factureert de opdrachtgever o.b.v. de NZa tarieven.  
De opdrachtgever kan deze factuur vergoeden door de ontvangen declaratie bij de zorgverzekeraar en/of uit eigen financiële middelen.
2. Alle genoemde bedragen in facturen zijn in euro's en vrijgesteld van BTW. De kosten worden gespecificeerd in de tijd van de geleverde dienst(en) en uurtarieven.
3. 24 uurs wijkzorg behoudt zich het recht voor om kennelijk foutieve verschrijvingen in de factuur te herstellen.
4. Betaling geschiedt via bankoverschrijving.
5. Alle facturen dienen te worden betaald met inachtneming van een betalingstermijn van éérentwintig (21) dagen, tenzij een andere termijn is overeengekomen.
6. Een afwijken van de in lid 4 van dit artikel gestelde termijn brengt nimmer een toekomstig recht voor Opdrachtgever of derden met zich.
7. De Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan 24 uurs wijkzorg mede te delen.
8. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. De Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend

vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

9. Indien 24 uurs wijkzorg besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en de in lid 7 van dit artikel genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

#### **Artikel 8 Garanties**

1. 24 uurs wijkzorg verleent uitdrukkelijk géén garanties omtrent de geleverde Diensten maar geeft wel 100% aansprakelijkheid op diens inspanningsverplichtingen.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. 24 uurs wijkzorg is niet aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. 24 uurs wijkzorg is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door 24 uurs wijkzorg van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop opdrachtgever in het kader van de opdracht mag vertrouwen.
3. 24 uurs wijkzorg is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
4. 24 uurs wijkzorg is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
5. 24 uurs wijkzorg is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 10 van deze Algemene voorwaarden.
6. De Opdrachtgever vrijwaart 24 uurs wijkzorg voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.
7. Indien 24 uurs wijkzorg aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door de Opdrachtgever is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van 24 uurs wijkzorg met betrekking tot haar Diensten.
8. De aansprakelijkheid van 24 uurs wijkzorg is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitkeerde bedrag. Als de verzekeraar niet tot uitkering overgaat,

dan wel indien 24 uurs wijkzorg niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Opdrachtgever betaalde bedrag.

9. Bij opdrachten die een langere looptijd hebben dan zes (6) maanden, geldt en verdere beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het bedrag dat over de laatste zes (6) maanden is gedeclareerd.
10. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van 24 uurs wijkzorg.
11. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.
12. Als een van de leden van dit artikel nietig wordt verklaard of wordt vernietigd, blijven de overige leden onverminderd van toepassing. De vernietigde of nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling die in het licht van deze algemene voorwaarden is opgesteld.

#### **Artikel 10 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van 24 uurs wijkzorg, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van 24 uurs wijkzorg zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van 24 uurs wijkzorg, brand, overstromingen, natuurrampen, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Als de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. In een dergelijk geval zal 24 uurs wijkzorg overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die 24 uurs wijkzorg heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

#### **Artikel 11 Vertrouwelijkheid van gegevens**

1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. 24 uurs wijkzorg kan hieraan niet worden gehouden als de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

### **Artikel 12 Klachtenregeling**

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft dient Opdrachtgever deze binnen 14 dagen nadat de situatie waarover de opdrachtgever een klacht wil indienen zich heeft voorgedaan gemeld te hebben.

24 uurs wijkzorg beschouwt iedere klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om verzekerd te zijn van een goede afhandeling van je klacht, heeft 24 uurs wijkzorg een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat je jouw klacht kenbaar kunt maken, en dat deze naar tevredenheid wordt afgehandeld. 24 uurs wijkzorg benadrukt de klachtenregeling daarom apart op de website en heeft de klachtenregeling op de website aangegeven.

2. Het indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van de betalingsverplichting, tenzij en voor zover 24 uurs wijkzorg aan opdrachtgever te kenen heeft gegeven dat 24 uurs wijkzorg de klacht gegrond acht en er over een gewijzigde betalingsverplichting schriftelijk overeenstemming is bereikt.

### **Artikel 13 Identiteit**

1. 24 uurs wijkzorg is bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 83328904. 24 uurs wijkzorg is gevestigd aan de Beresteinlaan 126-A, 2542 KD te Den Haag.
2. 24 uurs wijkzorg is per e-mail te bereiken via [info@24uurswijkzorg](mailto:info@24uurswijkzorg), middels de Website <https://24uurswijkzorg.nl> en telefonisch op 070-770 9009 / 06-440 299 32.

### **Artikel 14 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding tussen 24 uurs wijkzorg en haar Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.  
Alle geschillen die tussen 24 uurs wijkzorg en Opdrachtgever mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Den Haag.