

## Algemene voorwaarden Zintri Home 4 You 2020

### Beschermd Wonen

#### Artikel 1 - Definities

In deze Algemene voorwaarden hebben de hieronder genoemde woorden de betekenis die daarachter staat vermeld:

**1.1.** Zintri Home 4 You: Gevestigd te Rijen, KvK nummer 67714080.

Opdrachtgever: de natuurlijke of de rechtspersoon, die zich met naam en adres aan Zintri Home 4 You bekend maakt en die op basis van deze algemene voorwaarden Zintri Home 4 You overeenkomsten sluit met Zintri Home 4 You.

Partijen: Zintri Home 4 You en opdrachtgever.

Offerte: een aanbod tot een overeenkomst, die door Zintri Home 4 You aan de opdrachtgever wordt uitgebracht.

Overeenkomst: overeenkomst tot dienstverlening door Zintri Home 4 You aan opdrachtgever.

Werkdagen: zeven dagen per week, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen (tenzij anders overeengekomen door cliënt en begeleider met toestemming vanuit Zintri Home 4 You en cliënt).

**1.2.** De cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger en de zorginstelling zorgen er samen voor dat de zorgverlener veilig kan werken. De zorginstelling is aansprakelijk voor geleden enkel materiële schade tijdens uitvoering van de werkzaamheden.

#### Artikel 2 - Toepasselijkheid

**2.1.** Alle offertes en overeenkomsten alsmede de uitvoering daarvan worden uitsluitend beheerst door de onderhavige voorwaarden welke één geheel vormen met de overeenkomsten die Zintri Home 4 You met de opdrachtgever sluit. Afwijkingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk met Zintri Home 4 You te worden overeengekomen.

**2.2.** De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden waarnaar door de opdrachtgever op enigerlei wijze wordt verwezen, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**2.3.** Eventueel afwijkende voorwaarden die door de opdrachtgever worden gehanteerd, zijn voor Zintri Home 4 You slechts bindend indien en voor zover Zintri Home 4 You zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later tussen partijen ontstane rechtsverhoudingen.

**2.4.** Door een afspraak te maken over een door Zintri Home 4 You te leveren dienst en/of door het in ontvangst nemen van de geleverde diensten aanvaardt de opdrachtgever de uitsluitende toepasselijkheid van deze voorwaarden. Voorts wordt de opdrachtgever geacht met de uitsluitende toepassing van deze voorwaarden akkoord te zijn gegaan bij eventuele door hem nadere mondeling, telefonisch, per e-mail of op enigerlei andere wijze opgegeven opdrachten.

**2.5.** Indien Zintri Home 4 You schriftelijk akkoord is gegaan met toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige onverkort van kracht, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld.

**2.6.** Onder opdrachtgever wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan de personen die geen partij zijn bij de overeenkomst doch die namens of ten behoeve van de opdrachtgever de overeenkomst met Zintri Home 4 You aangaan en voorts de personen die, hoewel zij noch partij zijn bij de overeenkomst noch op enigerlei andere wijze betrokken zijn bij het aangaan van de overeenkomst, in een zodanige relatie tot de opdrachtgever staan dat zij met de opdrachtgever een organisatorisch verband vormen en namens dat organisatorisch verband gebruik maken van de door

Zintri Home 4 You geleverde diensten.

**2.7.** Onder Zintri Home 4 You wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan zij die namens of in opdracht van Zintri Home 4 You de opdracht uitvoeren. Met name zal jegens hen tevens de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid in acht moeten worden genomen.

**2.8.** Zintri Home 4 You garandeert de kwaliteit van de hulp en de zorgverlener verricht zijn werk zoals van een redelijk handelend zorgverlener verwacht mag worden. Zintri Home 4 You moet indien van toepassing voldoen aan de eisen die worden gesteld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. De zorgverleners die bij de instelling werken, verrichten hun werk zoals dat van handelende zorgverleners verwacht mag worden.

**2.9.** Voor alle producten van Zintri Home 4 You is de methodische werkwijze van kracht met als doel kwaliteit van zorg. Dit houdt concreet in: bij start zorg en na iedere half jaar een Multidisciplinair Overleg met de Gedragsdeskundige van de organisatie. Daarnaast is er sprake van standaardrapportage: bij start zorg na 6-8 contacten een beeldvorming, bij start zorg na 8 weken een definitief zorgplan en bij start zorg na 6 maanden een evaluatie zorgplan, daaropvolgend ieder half jaar een evaluatie (rapportage en MDO).

**2.10.** Voor Beschermd Wonen (Leefbegeleiding ASS): in aanmerking nemende dat er sprake van een Koppeloovereenkomst tussen Wonen (Wonen Breburg) en Zorg (Zintri Zorggroep). Wonen is enkel mogelijk met een overheersend zorgelement (beschermd wonen WMO beschikking) en afname van zorg bij Zintri Zorggroep.

### **Artikel 3 - Aanbiedingen, aanvaarding opdrachten**

**3.1.** Alle door Zintri Home 4 You aan de opdrachtgever gedane aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend. Door Zintri Home 4 You gedane prijsopgaven, gegevens uit brochures en andere gedane opgaven geschieden tevens vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

**3.2.** Behoudens het hierna gestelde komt een overeenkomst met Zintri Home 4 You eerst dan tot stand nadat Zintri Home 4 You een opdracht schriftelijk, per telefax, per e-mail, face tot face dan wel mondeling per telefoon heeft aanvaard. Deze aanvaarding wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

**3.3.** Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede mondelinge afspraken en/of toezeggingen door personeel van Zintri Home 4 You, door derden namens Zintri Home 4 You of door onze vertegenwoordigers, binden Zintri Home 4 You slechts voor zover deze schriftelijk door de directie zijn bevestigd.

**3.4.** Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard geen offerte c.q. opdrachtbevestiging kan worden verzonden, wordt de factuur tevens als de opdrachtbevestiging beschouwd. De factuur wordt alsdan geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

**3.5.** Zintri Home 4 You is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de wederpartij zekerheid te eisen dat zowel aan betalingsverplichting als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan.

**3.6.** Zintri Home 4 You is bevoegd om -indien Zintri Home 4 You dit noodzakelijk dan wel wenselijk acht- voor een juiste uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen, waarvan de kosten aan de wederpartij zullen worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven. Zo mogelijk en/of zo nodig zal Zintri Home 4 You hieromtrent met de opdrachtgever overleg plegen.

**3.7.** Er dient een geldig indicatiebesluit beschikbaar te zijn voordat de zorg gestart kan worden. Hiervan dient een kopie in het cliëntdossier opgenomen te zijn voor zorg uit de WMO Beschermd Wonen. Dit geldt zowel voor PGB als ZIN.

#### **Artikel 4 - Tarieven en bijkomende kosten**

- 4.1.** Tenzij anders vermeld geschieden alle prijsopgaven onder voorbehoud van prijswijziging.
- 4.2.** Tarieven alle producten zijn de tarieven inclusief eventuele reiskosten. Voor Leefbegeleiding ASS (Beschermd Wonen), Groepsbegeleiding en Kortdurend Verblijf (Logeren en Midweek) ook inclusief reiskostenvergoeding.
- 4.3.** In het geval van het verhogen van één of meerdere kostprijfactoren is Zintri Home 4 You gerechtigd om de prijzen dienovereenkomstig te verhogen op 1 januari en 1 juli van het lopende jaar.
- 4.4.** In het geval van Kortdurend Verblijf (Logeren en Midweek) in de vorm van vakantieopvang zal er sprake zijn van voorfacturatie voor de helft van het totaalbedrag indien dit van toepassing wordt geacht.

#### **Artikel 5 – Beschermd Wonen**

- 5.1.** Voor alle activiteiten van Beschermd Wonen geldt een afzegtermijn van 48 uur. Afzeggen kan met een e-mail naar uw begeleider of met een email naar: [zorgtoeleiding@zintrizorggroep.nl](mailto:zorgtoeleiding@zintrizorggroep.nl). Wanneer u een e-mail stuurt dient u zichzelf wel te verzekeren dat u een bevestiging krijgt. In dit geval blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor eventuele verplichtingen. Na ontvangst stuurt Zintri een bevestiging naar de opdrachtgever. Annulering mogelijk conform de prijsafspraken contractering WMO Breda beschermd Wonen.
- 5.2.** Voor het opzeggen van de Zorgovereenkomst voor Individuele begeleiding geldt een opzegtermijn van één maand. Indien u besluit in die maand geen zorg meer te willen, dan wordt het gemiddelde van de voorafgaande 6 maanden in rekening gebracht. Voor het opzeggen van de zorgovereenkomst Leefbegeleiding ASS (Beschermd Wonen) geldt een opzegtermijn van 2 maanden. Afzeggen kan met een e-mail naar [fvpelt@zintrizorggroep.nl](mailto:fvpelt@zintrizorggroep.nl) of met een brief naar Zintri Home 4 You. Wanneer u een mail stuurt dient u zichzelf wel te verzekeren dat u een bevestiging krijgt. Indien u een gewone brief stuurt kan niet worden gegarandeerd dat de brief op het adres van Zintri Home 4 You aankomt. In dit geval blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor eventuele verplichtingen. Na ontvangst stuurt Zintri een bevestiging naar de opdrachtgever.
- 5.3.** Indien de opdrachtgever deze afzegtermijn in acht neemt, is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer. Wanneer de opdrachtgever minder dan één maand voor de Groepsbegeleiding, minder dan zes weken voor Kortdurend Verblijf afzegt, minder dan 48 uur voor de Individuele begeleiding en minder dan 2 maanden voor de Leefbegeleiding ASS opzegt, is de opdrachtgever 100 % van het tarief van de geplande activiteit verschuldigd. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever hiervoor een factuur opsturen.
- 5.4.** De overeenkomst van opdracht eindigt: als de cliënt overlijdt, als de zorginstelling failliet is verklaard of surseance van betaling is verleent of de Gemeente beslist dat de cliënt, zelfs na bezwaar te hebben gemaakt niet gehonoreerd is, geen recht meer heeft op zorg via de WMO.
- 5.5.** Opdrachtgever is niet bevoegd kosteloos af te zeggen in geval van een gewijzigde groepsamenstelling als gevolg van overmacht, zie Artikel 6 overmacht.

#### **Artikel 6 - Verhinderings/overmacht**

- 6.1.** Wanneer opdrachtnemer bij uitvoering van de overeenkomst door overmacht verhinderd zou zijn verplichtingen tegenover de opdrachtgever na te komen, heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst niet of niet verder uit te voeren, of de uitvoering op te schorten, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of garantie. De financiële afwikkeling zal alsdan in onderling overleg tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever worden geregeld. In geval er voor de uitvoering van de opdracht onvoldoende deelnemers bestaan, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te beëindigen dan wel een alternatief te bieden. In geval van beëindiging zal het totaalbedrag worden teruggestort.

**6.2.** Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijk c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer van Zintri Home 4 You kan worden verlangd. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: het niet voldoen van leveranciers aan hun verplichtingen, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Zintri Home 4 You, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, vertragingen of ongevallen en bedrijfsstoringen.

**6.3.** Indien er zich omstandigheden voordoen die een vorm van overmacht zijn zoals bepaald in dit artikel, dient elke partij, die overmacht wenst aan te wenden voor een eventueel beletsel om zijn verplichtingen van de overeenkomst na te leven, de andere partij schriftelijk op de hoogte te brengen na dergelijke gebeurtenissen of omstandigheden binnen 30 (dertig) kalenderdagen en hier ook het vereiste bewijs voor te leveren.

**6.4.** Indien het geval van overmacht langer dan 6 (zes) maanden duurt, heeft elke partij het recht het contract op te zeggen.

### **Artikel 7 - Aansprakelijkheid / gezondheidstoestand**

**7.1.** Deelname aan opdrachten geschiedt voor eigen risico. Uitgezonderd gevallen waarin de aansprakelijkheid op basis van de geldende wetgeving niet mag worden uitgesloten, kan de opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele contractuele of niet-contractuele, ontastbare, indirecte of immateriële schade van alle aard, met inbegrip van maar niet beperkt tot winstderving, hogere overheadkosten, betalingsverlies of onverwachte economische evoluties, inkomstenverlies, gegevensverlies, verlies van bedrijfsmogelijkheden, klantenverlies, enz., ongeacht of dergelijke voorzien kon worden of Zintri Home 4 You al dan niet op de hoogte was van een mogelijk verlies. Bij verstrekking van de opdracht verklaart de opdrachtgever dat hem of haar niets bekend is aangaande de gezondheidstoestand van de deelnemer(s), op grond waarvan deelname niet verantwoord zou zijn.

**7.2.** De eerdere bepalingen van dit artikel zijn tevens van toepassing op het personeel, de vertegenwoordigers en de onderaannemers van Zintri Home 4 You waarvoor de beperking van de aansprakelijkheid eveneens gelden. De aansprakelijkheid van Zintri Home 4 You voor materiële schade aan het eigendom van de opdrachtgever wordt begrensd op een bedrag van € 25.000,00 (vijfentwintig duizend) euro per voorval en globaal beperkt tot € 25.000,- (vijfentwintig duizend) euro.

**7.3.** In het geval van Beschermd Wonen is het voor een klant verplicht in te schrijven bij een woningbouworganisatie ten tijde van het betrekken van een woning scheidend wonen en zorg van Zintri. Op deze manier kan na uitstroom bij beschermd wonen de opties op een woning worden vergroot. Bij het afsluiten van de zorgverlening vervalt het recht op de woning.

**7.3.** In het geval van Kortdurend Verblijf (vakantieopvang en logeeropvang) en Groepsbegeleiding waar sprake is van medicatietoediening en verstrekken, is het verplicht een geldig medicatiepaspoort aan te leveren door opdrachtgever aan opdrachtnemer (middels een machtiging medicatiepaspoort). Dit conform de eisen die gesteld worden aan het verstrekken en toedienen van medicatie in HKZ GGZ 2009 (incl. Addendum Veiligheid).

### **Artikel 8 - Reclamaties**

**8.1.** Eventuele reclamaties worden door Zintri Home 4 You in behandeling genomen conform de geldende klachtenregeling van Zintri Home 4 You per e-mail naar [klachten@zintrizorggroep.nl](mailto:klachten@zintrizorggroep.nl), kenbaar gemaakt onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klacht.

**8.2.** Reclamaties over facturen dienen eveneens te worden ingediend op in 8.1. beschreven wijze. Reclameren kan eveneens met een e-mail naar [support@zintrizorggroep.nl](mailto:support@zintrizorggroep.nl) of met een brief naar

Zintri Home 4 You. Wanneer u een e-mail stuurt dient u zichzelf wel te verzekeren dat u een bevestiging krijgt. Indien u een gewone brief stuurt kan niet worden gegarandeerd dat de brief op het adres van Zintri Home 4 You aankomt. In dit geval blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor eventuele verplichtingen. Na ontvangst stuurt Zintri een bevestiging naar de opdrachtgever.

**8.3.** Na het verstrijken van de termijnen aangegeven in de klachtenregeling wordt de opdrachtgever geacht het geleverde en de factuur te hebben aanvaard en dientengevolge de vordering van Zintri Home 4 You te hebben erkend. Alsdan worden reclamaties niet meer in behandeling genomen. Het indienen van een reclame ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Zintri Home 4 You. Indien de reclame door Zintri Home 4 You gegrond bevonden wordt, is Zintri Home 4 You uitsluitend verplicht de door Zintri Home 4 You vast te stellen bedragen die de betaling van de dienst zelf betreffen te vergoeden.

#### **Artikel 9 - Betaling / rente en kosten / geschillen**

**9.1.** Tenzij anders is overeengekomen, dienen PGB betalingen zonder enige korting of schuldvergelijking, middels storting of overmaking op NL90 RABO 0316 3843 05 te Tilburg, binnen de op de factuur vermelde datum, of anderszins door Zintri Home 4 You te bepalen.

**9.2.** Voor PGB is er een maandelijkse betalingsverplichting welke per kalendermaand dient te zijn voldaan (rond de 2e van de maand volgend op de maand waarin de zorg is geboden. Zintri geeft aan op welke wijze de factuur kan worden voldaan op de bankrekening van Zintri Home 4 You.

**9.3.** Bij non-betaling, niet tijdige betaling en/of niet volledige betaling is de opdrachtnemer bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.

**9.4.** Bij het proces van aanmaningen worden administratie kosten in rekening gebracht. Dit is bij ingebrekestelling en na verloop van de in lid 2 van dit artikel genoemde termijn (na versturen van een herinnering). In de ingebrekestelling worden de incassokosten gespecificeerd. Elke aanmaning bedraagt een bedrag van € 8,-.

**9.5.** Alle ten behoeve van de invordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag. Op de overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Alle geschillen waaronder die, welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop de voorwaarden van toepassing zijn, zowel van feitelijke als van juridische aard, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Breda. Deze is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die verband houden met (het bestaan en/of de uitvoering van) enige overeenkomst, alsmede van alle geschillen omtrent deze algemene voorwaarden, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een andere rechter bevoegd zou zijn.

**9.6.** Zintri Home 4 You heeft het recht de uitvoering van de diensten volledig of gedeeltelijk op te schorten na schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever indien aan Zintri Home 4 You verschuldigde betalingen niet werden uitgevoerd na verloop van de in lid 2 van dit artikel genoemde termijn of indien de opdrachtgever ook andere contractuele verplichtingen niet is nagekomen. Na ontvangst van betaling door Zintri Home 4 You van de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen of van bewijs dat aan de contractuele verplichtingen werd voldaan, zal Zintri Home 4 You B.V. de uitvoering van de diensten onmiddellijk hervatten. In geval van de hierboven beschreven opschorting, zal de opdrachtgever aan Zintri Home 4 You alle bijkomende en aantoonbare door Zintri Home 4 You opgelopen kosten en onkosten als gevolg van de opgeschorte diensten vergoeden. Indien de opschorting langer duurt dan 180 (honderdtachtig) kalenderdagen heeft Zintri Home 4 You het recht de overeenkomst op te zeggen. In dit geval zijn de kosten voor opzegging van de

overeenkomst, zoals de betaling voor reeds uitgevoerde diensten, eventuele overhead- en andere kosten, voor rekening van de opdrachtgever.

**9.7.** Binnen Zintri Home 4 You is er privacyreglement conform wet AVG en conform WKKGZ interne klachtenregeling, externe klachtencommissie en externe klachtenadviseur. Als u een klacht hebt kunt u deze verzenden naar: [klachten@zintrizorggroep.nl](mailto:klachten@zintrizorggroep.nl) . Daarbij is er een vertrouwenspersoon voor cliënten aanwezig.

## **Artikel 10 - Slotbepalingen**

**10.1.** Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

**10.2.** De nietigheid, de vernietiging of het buiten beschouwing laten van een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of een deel daarvan heeft niet tot gevolg dat de overige bepalingen, respectievelijk de resterende gedeelten van de bepaling, nietig zijn, worden vernietigd, respectievelijk buiten beschouwing worden gelaten.

**10.3.** Indien Zintri Home 4 You in een voorkomend geval niet de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Zintri Home 4 You het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

**10.4.** Alle informatie die, met betrekking tot de overeenkomst en de ermee samenhangende overeenkomsten en voorwaarden, tussen de partijen wordt uitgewisseld, zal strikt vertrouwelijk worden behandeld, op generlei wijze met derden worden gedeeld en uitsluitend voor doeleinden van de overeenkomst worden gebruikt. Deze bepaling is niet van toepassing op informatie die (i) publiek bekend is, (ii) reeds bekend is bij de betreffende ontvanger, (iii) openbaar gemaakt wordt als gevolg van een wettelijke verplichting of gerechtelijk bevel. Behoudens voornoemde bepalingen, mag Zintri Home 4 You vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever aan haar onderaannemers bekendmaken, zoals hierboven beschreven.

**10.5.** Elke wijziging en/of aanvulling van deze voorwaarden dient schriftelijk te gebeuren. Alle andere afspraken op dit vlak vervallen. Zintri Home 4 You is te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden te wijzigen. Elke wijziging van deze voorwaarden door Zintri Home 4 You wordt schriftelijk aan de opdrachtgever medegedeeld.