

## **Algemene voorwaarden Zintri Zorggroep – 2021**

### ***Zorg in Natura & PGB***

### **WMO – Jeugdwet – WLZ GGZ en VG**

#### **Artikel 1 - Definities**

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

**1.1.** Zintri Zorggroep: Gevestigd te Rijen, KvK nummer 17280199, verder aangeduid als Zintri Zorggroep

Oprichtgever: de natuurlijke of de rechtspersoon, die zich met naam en adres aan Zintri Zorggroep bekend maakt en die op basis van deze algemene voorwaarden Zintri Zorggroep overeenkomsten sluit met Zintri Zorggroep

Partijen: Zintri Zorggroep en opdrachtgever.

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

Overeenkomst: overeenkomst tot dienstverlening door Zintri Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep met de opdrachtgever sluit. Afwijkingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk met Zintri Zorggroep 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 Zorggroep slechts bindend indien en voor zover Zintri Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep geleverde diensten.

**2.7.** Onder Zintri Zorggroep wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan zij die namens of in opdracht van Zintri Zorggroep 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 Zorggroep garandeert de kwaliteit van de hulp en de zorgverlener verricht zijn werk zoals van een redelijk handelend zorgverlener verwacht mag worden. Zintri Zorggroep 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 Zorggroep 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 na 10 contacten/8 weken een zorgplan en 6 maanden na zorgplan een evaluatie zorgplan, daaropvolgend ieder half jaar een evaluatie (rapportage en MDO).

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

**3.1.** Alle door Zintri Zorggroep aan de opdrachtgever gedane aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend. Door Zintri Zorggroep 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 Zorggroep eerst dan tot stand nadat Zintri Zorggroep een opdracht schriftelijk 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 Zorggroep, door derden namens Zintri Zorggroep of door onze vertegenwoordigers, binden Zintri Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep is bevoegd om -indien Zintri Zorggroep 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 Zorggroep 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 WLZ, WMO en Jeugdwet. 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.

#### **Artikel 5 – Afzegging Ambulante begeleiding**

- 5.1.** Voor alle activiteiten van de Individuele begeleiding geldt een afzegtermijn van 48 uur. Afzeggen kan met een e-mail naar de begeleider waarmee de afspraak gemaakt is of telefonisch (via SMS, WhatsApp of bellen) naar de begeleider waarmee de afspraak gemaakt is. U dient zichzelf wel te verzekeren dat u een bevestiging krijgt. Indien een op maandag geplande afspraak afgezegd dient te worden, kan dit ook in het weekend gemeld worden richting de betreffende begeleider door middel van een e-mail, SMS of Whatsappbericht. Het moment van sturen van dit bericht is geldend.
- 5.2.** Indien de opdrachtgever deze afzegtermijn in acht neemt, is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer. Wanneer de opdrachtgever minder dan 48 uur voor de Individuele begeleiding, is de opdrachtgever 100 % van het tarief van de geplande activiteit verschuldigd. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever hiervoor een factuur opsturen.
- 5.3.** Indien door ziekte de opdrachtgever niet kan verschijnen op de activiteit (ambulante begeleiding, kortdurend verblijf en groepsbegeleiding) is hij of zij geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer, onder de voorwaarde dat de opdrachtgever binnen vijf werkdagen na de activiteit een doktersbriefje met stempel en handtekening opstuurt naar de opdrachtnemer, anders is de opdrachtgever 100 % van het tarief van de geplande activiteit aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever hiervoor een factuur sturen.
- 5.4.** De overeenkomst van opdracht eindigt: als de cliënt overlijdt, als de zorginstelling failliet is verklaard of surseance van betaling is verleent of het CIZ of de Gemeente beslist dat de cliënt, zelfs na bezwaar te hebben gemaakt niet gehonoreerd is, geen recht meer heeft op zorg via CIZ, WMO of Jeugdwet.
- 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 - Verhinderung/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 Zorggroep kan worden verlangd. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: het niet voldoen van leveranciers aan hun verplichtingen, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Zintri Zorggroep, 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 Zorggroep 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 Zorggroep waarvoor de beperking van de aansprakelijkheid eveneens gelden. De aansprakelijkheid van Zintri Zorggroep 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.** 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 ISO 9001 2015.

### **Artikel 8 - Reclamaties**

**8.1.** Eventuele reclamaties worden door Zintri Zorggroep in behandeling genomen conform de geldende klachtenregeling van Zintri Zorggroep, ingediend bij directie schriftelijk of 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 Zorggroep. 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 Zorggroep 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 Zorggroep te hebben erkend. Alsdan worden reclamaties niet meer in behandeling genomen. Het indienen van een reclamatie ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Zintri Zorggroep. Indien de reclamatie door Zintri Zorggroep gegrond bevonden wordt, is Zintri Zorggroep uitsluitend verplicht de door Zintri Zorggroep 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, dient de betaling zonder enige korting of schuldvergelijking, middels storting of overmaking op RABO IBAN bankrekeningnummer NL 44 RABO 0105 5607 74 te Tilburg, binnen de op de factuur vermelde datum, of anderszins door Zintri Zorggroep te bepalen.

**9.2.** Alle door Zintri Zorggroep geleverde diensten moeten binnen 14 (veertien) kalenderdagen na factuurdatum worden betaald. Alle door de opdrachtgever verschuldigde betalingen worden als voldaan beschouwd indien volledig betaald op de bankrekening van Zintri Zorggroep

**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.** 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.

**9.5.** Zintri Zorggroep heeft het recht de uitvoering van de diensten volledig of gedeeltelijk op te schorten na schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever indien aan Zintri Zorggroep verschuldigde betalingen niet werden uitgevoerd binnen een termijn van 14 (veertien) dagen na vervaldatum of indien de opdrachtgever ook andere contractuele verplichtingen niet is nagekomen. Na ontvangst van betaling door Zintri Zorggroep van de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen of van bewijs dat aan de contractuele verplichtingen werd voldaan, zal Zintri Zorggroep de uitvoering van de diensten onmiddellijk hervatten. In geval van de hierboven beschreven opschorting, zal de opdrachtgever aan Zintri Zorggroep alle bijkomende en aantoonbare door Zintri Zorggroep opgelopen kosten en onkosten als gevolg van de opgeschorte diensten vergoeden. Indien de opschorting langer duurt dan 180 (honderdtachtig) kalenderdagen heeft Zintri Zorggroep 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.

**9.6.** Binnen Zintri Zorggroep is er privacyreglement conform wet AVG en conform WKKGZ een interne klachtenregeling, externe klachtencommissie, geschillencommissie 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 Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep 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 Zorggroep is te allen tijde gerechtigd om deze voorwaarden te wijzigen. Elke wijziging van deze voorwaarden door Zintri Zorggroep wordt schriftelijk aan de opdrachtgever medegedeeld.