

Deze leveringsvoorwaarden zijn gericht op de directe zorg- en dienstverlening aan onze vakantieklanten. Om de zorgverlening zo goed mogelijk te laten verlopen voor u en voor de medewerkers volgen hier informatie en richtlijnen.

1. Start en verloop van de zorgverlening

Voorafgaand aan uw vakantie krijgt u een vakantie zorgplan met daarin de gegevens die nodig zijn voor de zorgverlening. Hierin staat ook wie voor u de zorg gaat verlenen. Mochten zich na aanvraag van de zorg veranderingen voordoen waardoor de zorgvraag wijzigt of waarmee de zorgverlener rekening moet houden dan moet u dit ruim tevoren aan Comfortzorg doorgeven.

Bij het eerste bezoek geeft de medewerker aan u meer informatie over onze manier van werken.

2. Dezelfde medewerkers

Wij doen zoveel mogelijk ons best om dezelfde medewerker bij u te laten werken. Dit is helaas niet altijd te realiseren, door vakantie, ziekte of doordat uw vraag wijzigt. Als bekend is dat wij de afgesproken zorg niet kunnen leveren, wordt met u contact opgenomen om nadere afspraken te maken.

3. Legitimatie

Alle medewerkers zijn in het bezit van een legitimatiebewijs. Wij willen u op deze manier beschermen tegen mensen die zich ten onrechte uitgeven als medewerker van de Thuiszorg. Als u twijfelt kunt u ons altijd bellen: 0513-437764 tijdens kantooruren en daarbuiten naar onze zorgcentrale: 0900-2341234.

4. Verhinderung

Indien u als klant verhinderd bent, dan is het uw verantwoordelijkheid dat de medewerker minimaal 24 uur tevoren op de hoogte wordt gebracht. Dit kan via de contactgegevens op het vakantie zorgplan, via het telefoonnummer **0900-2341234** (€ 0,20 per minuut, dag & nacht bereikbaar. In geval van niet tijdige afmelding zal de geplande tijd bij u in rekening gebracht worden.

In geval van onverwachte opname in het ziekenhuis gelden deze termijnen niet.

5. Klachtenbehandeling

Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u klachten heeft over de zorgverlening. Wij vragen u om de klacht te bespreken met degene waarover u die klacht heeft en/of met de medewerker van de vakantiedesk van Comfortzorg. Indien nodig kan zij u informeren over verder stappen. Alleen wanneer u uw wensen met ons bespreekt kunnen wij de zorg verbeteren.

Blijft de klacht bestaan dan kunt u schriftelijk een klacht indienen:

Comfortzorg BV

T.a.v. de directie

Burg. Kuperusplein 144

8442 CJ HEERENVEEN

Comfortzorg maakt gebruik van een klachtenreglement, op te vragen bij Comfortzorg.

6. Schade

Mocht u schade veroorzaken aan het hulpmiddel dat u geleend of gehuurd hebt via Comfortzorg dan zal de chauffeur van de hulpmiddelenleverancier middels foto's en een schadeformulier de schade vaststellen. U bent aansprakelijk voor schade aan de gehuurde of geleende hulpmiddelen.

7. Privacy

Wij hanteren een privacyreglement waarin staat hoe wij met uw gegevens omgaan, conform de huidige AVG regels. Zorgverleners mogen niet met anderen over de klanten praten als dit niet noodzakelijk is voor de zorgverlening. Wij hanteren een privacyreglement. Wij stellen het ook op prijs wanneer u ook de privacy van onze medewerkers respecteert.

8. Annulering

In geval van annulering van uw vakantie uwerzijds bent u de organisatiekosten wel verschuldigd aan Comfortzorg. De zorgverlening wordt u niet in rekening gebracht indien uw annulering ruim tevoren is doorgegeven. Bij annulering binnen 5 dagen voor aanvang van de vakantie kan het zijn dat wij (een gedeelte van de) zorgkosten in rekening moeten brengen.

In heel uitzonderlijke gevallen komt het voor dat Comfortzorg de zorg tijdens uw vakantie niet geregeld krijgt. U wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Samen met u wordt dan besproken of het mogelijk is om uw vakantie om te boeken naar een ander vakantiepark waar wel zorg geleverd kan worden, of dat uw vakantie verzet kan worden naar een andere datum. Mocht dit niet lukken dan kunt u uw vakantie kosteloos annuleren, in overleg met de verhuurder van de vakantie locatie.

9. Facturering, betaling en incassokosten

Uw bijdrage aan de kosten voor het organiseren van de zorg en/of hulpmiddelen tijdens uw vakantie worden voorafgaand aan de vakantie bij u in rekening gebracht. Indien u de zorg tijdens uw vakantie particulier of vanuit een PGB financiert dan krijgt u achteraf na de vakantie een factuur over de verleende zorg. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

Heeft u vragen over de factuur dan kunt u ons bellen of mailen: finance@comfortzorg.nl

Indien na een eerste betalingsherinnering niet binnen de gestelde termijnen betaald wordt, zal Comfortzorg extra administratiekosten in rekening brengen. Mocht betaling dan nog achterwege blijven dan is Comfortzorg genoodzaakt om een incassobureau in te schakelen. De extra gemaakte kosten alsmede een vergoeding voor de wettelijke rente komen dan voor uw rekening.

10. Beëindiging van de zorg

De zorg wordt stopgezet;

- Als de arbeidsomstandigheden op het gebied van veiligheid en hygiëne niet voldoende zijn en niet in overleg opgelost kunnen worden.
- Per direct als er sprake is van ongewenste intimiteiten, agressie of discriminatie ten opzichte van de medewerker.
- Indien er sprake is van wanbetaling.

Vraag gerust als iets u niet duidelijk is!

Wij wensen u een plezierige vakantie!