



Algemene voorwaarden Tecati Thuiszorg B.V. 2021.

Artikel 1 - Definities

- Algemene Voorwaarden: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen;
- Cliënt: iedere natuurlijke persoon met wie Tecati Thuiszorg een Zorgovereenkomst sluit voor het afnemen van zorg;
- Dag: kalenderdag;
- Medewerker(s): personen die in dienst zijn Tecati Thuiszorg, alsmede de door Tecati Thuiszorg ingeschakelde hulpverleners;
- Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de cliënt persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden;
- Zorgverlener: (hierna: Tecati Thuiszorg): Tecati Thuiszorg B.V. met als vestigingsadres Houtmanstraat 7, 1817 EK te Alkmaar, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R.J. de Jong, ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 67800475, AGB-code 75753924;
- Zorgovereenkomst: een Zorgovereenkomst die tussen Tecati Thuiszorg en Cliënt wordt gesloten voor het leveren van thuiszorg, inclusief de eventueel na de totstandkoming overeengekomen wijzigingen(en);
- Zorg: alle door Tecati Thuiszorg aangeboden diensten aan Cliënt op het gebied van onder andere verpleging, begeleiding, huishoudelijke zorg en ondersteuning, en verzorging ten behoeven van de Cliënt op diens verblijfsadres;
- Partij (-en): Cliënt of Tecati Thuiszorg. Wanneer het begrip in meervoudsvorm wordt gebruikt worden Cliënt en Tecati Thuiszorg bedoeld.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle met Tecati Thuiszorg gesloten Zorgovereenkomsten en op alle overige rechtsbetrekkingen tussen Cliënt en Tecati Thuiszorg. Afwijkende bepalingen zijn slechts geldig als deze vooraf uitdrukkelijk schriftelijk tussen Cliënt en Tecati Thuiszorg zijn overeengekomen.
- 2.2 Slechts personen die daartoe volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel bevoegd zijn, zijn bevoegd rechtshandelingen te verrichten namens Tecati Thuiszorg. Rechtshandelingen verricht door andere dan daartoe bevoegde personen, kunnen slechts tegen Tecati Thuiszorg en derden worden ingeroepen indien Tecati Thuiszorg deze schriftelijk heeft bekrachtigd.
- 2.3 Voorafgaand aan het sluiten van de Zorgovereenkomst, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de Cliënt beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Tecati Thuiszorg voordat de Zorgovereenkomst wordt gesloten, aangeven op welke wijze de Algemene Voorwaarden bij Tecati Thuiszorg zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Cliënt zo spoedig mogelijk kosteloos per e-mail worden toegezonden.
- 2.4 De Algemene Voorwaarden zijn voor een ieder toegankelijk en opgenomen op de internetsite www.tecatithuiszorg.nl/algemene-voorwaarden.
- 2.5 Tecati Thuiszorg is te allen tijde bevoegd wijzigingen in, dan wel aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden aan te brengen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen

verder van toepassing zijn tenzij de Cliënt tegen de wijziging binnen 30 Dagen nadat de wijziging is gecommuniceerd bezwaar maakt. De wijziging wordt gecommuniceerd middels e-mail aan Cliënt.

- 2.6 Deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten behoeve van een ieder die door Tecati Thuiszorg wordt ingeschakeld, en ieder voor wiens handelen of nalaten Tecati Thuiszorg aansprakelijk is of kan zijn.

Artikel 3 - Het Aanbod

- 3.1 Een Aanbod door Tecati Thuiszorg geschiedt geheel vrijblijvend. De in het Aanbod opgenomen prijzen en voorwaarden gelden uitsluitend voor de opgegeven Zorg. Wanneer een Aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft, of onder andere voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het Aanbod vermeld.
- 3.2 Tecati Thuiszorg zorgt er voor dat alle verstrekte informatie met betrekking tot de te leveren (aanvullende) Zorg nauwkeurig en duidelijk is omschreven met een specificatie van de kosten waarbij het voor Cliënt duidelijk is welke kosten voor rekening van Cliënt komen en welke kosten (eventueel) worden vergoed.
- 3.3 De Cliënt is verplicht om minimaal 1 uur aan zorg af te nemen. Tecati Thuiszorg brengt derhalve te allen tijde 1 uur zorg in rekening bij de Cliënt.
- 3.4 Tecati Thuiszorg kan niet aan haar Aanbod worden gehouden indien de Cliënt had behoren te begrijpen dat het Aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.
- 3.5 Bij aanvaarding van een vrijblijvend Aanbod door Cliënt, behoudt Tecati Thuiszorg zich het recht voor het Aanbod binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen of daarvan af te wijken.
- 3.6 Mondelinge toezeggingen verbinden Tecati Thuiszorg slechts nadat deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Tecati Thuiszorg zijn bevestigd.
- 3.7 Een samengesteld Aanbod verplicht Tecati Thuiszorg niet tot het verrichten van een gedeelte van het Aanbod tegen een overeenkomstig deel van de in het Aanbod opgegeven prijs.
- 3.8 Aanvullingen, wijzigingen en/of nadere afspraken zijn slechts van kracht, indien uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.

Artikel 4 – De Zorgovereenkomst

- 4.1 De Zorgovereenkomst tussen Tecati Thuiszorg en de Cliënt komt tot stand nadat deze door Tecati Thuiszorg op haalbaarheid is beoordeeld en Tecati Thuiszorg schriftelijk de totstandkoming en de inhoud van de Zorgovereenkomst bevestigt. Indien een Aanbod door de Cliënt wordt aanvaard binnen de termijn voor aanvaarding zoals vermeld in het Aanbod, dan komt een Zorgovereenkomst tot stand op het moment dat Cliënt het Aanbod aanvaard. Partijen ondertekenen altijd de Zorgovereenkomst.
- 4.2 Voor zover de aanvaarding door de Cliënt van een door Tecati Thuiszorg gedaan Aanbod op enig punt afwijkt van het Aanbod, dan komt er pas een Zorgovereenkomst tot stand op het moment dat Tecati Thuiszorg uitdrukkelijk schriftelijk de totstandkoming en de inhoud van de Zorgovereenkomst bevestigt.
- 4.3 Tecati Thuiszorg behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen de aanvaarding van een door haar gedaan Aanbod niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder (aanvullende) voorwaarde(n).
- 4.4 Tecati Thuiszorg kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Cliënt aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Zorgovereenkomst. Indien Tecati Thuiszorg op grond van dit onderzoek gronden heeft om de Zorgovereenkomst niet aan te gaan, kan Tecati Thuiszorg een aanvraag weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden verbinden waaronder bijvoorbeeld het door Cliënt verstrekken van zekerheden ter zake van de tijdige voldoening van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Zorgovereenkomst.
- 4.5 De Zorg zal worden geleverd zoals gespecificeerd in de Zorgovereenkomst, met dien verstande dat door Tecati Thuiszorg aangebrachte geringe of kleine wijzigingen die geen afbreuk doen aan de kwaliteit, de aard, geschiktheid en/of de Zorg zelf zijn toegestaan.

Artikel 5 - De Zorgovereenkomst

- 5.1 Tecati Thuiszorg neemt bij de uitvoering van de Zorgovereenkomst de zorg van een goed zorgverlener in acht en zal de overeengekomen Zorg naar beste wetenschap en kunde uitvoeren. Tecati Thuiszorg heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
- 5.2 Cliënt zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante en essentiële informatie tijdig en naar waarheid verstrekken aan Tecati Thuiszorg die nodig is voor opzet en uitvoering van de Zorgovereenkomst waaronder mede wordt verstaan het zorgdossier en zorgplan.
- 5.3 Onderdeel van de Zorgovereenkomst is het zorgdossier. Het zorgdossier bevat alle informatie die voor het verlenen van de Zorg belangrijk is. Het gaat daarbij om:
- persoonsgegevens patiënt/cliënt;
 - zorgovereenkomst;
 - diagnose(s);
 - zorgplan;
 - naam en toestemming cliëntvertegenwoordiger voor uitvoering zorgplan (indien van toepassing);
 - verslag evaluatiegesprekken;
 - rapportage;
 - verslaglegging ten behoeve van de continuïteit van de dagelijkse zorg en uitvoering van het zorgplan;
 - naam behandelend (huis)arts en eventueel andere behandelaars;
 - eventuele vrijheidsbeperkingen;
 - actueel medicatieoverzicht, wanneer de instelling (een deel van) het medicatieproces overneemt;
 - een, door de apotheker geleverd, actueel medicatieoverzicht met soort medicatie, dosering en tijdstippen van medicatieverstrekking, naam voorschrijvend arts en leverend apotheker;
 - uitvoeringsverzoeken indien er sprake is van voorbehouden handelingen;
 - in het dossier worden ook aantekeningen gemaakt van de aard en toedracht van incidenten die merkbare gevolgen voor de cliënt hebben, het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident.
- 5.4 Tevens is Tecati Thuiszorg verplicht er voor zorg te dragen dat er een compleet zorgplan voorhanden is. De Client moet met dit zorgplan instemmen. In dit zorgplan komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod:
- Welke doelen worden met betrekking tot de zorgverlening gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt;
 - Op welke concrete wijze en binnen welke periode proberen de zorgaanbieder en de cliënt de gestelde doelen te bereiken;
 - Wie is er voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk, op welke wijze er afstemming tussen meerdere zorgverleners plaatsvindt, en wie de cliënt op die afstemming kan aanspreken;
 - Hoe vaak, wanneer en onder welke omstandigheden wordt de zorgverlening en de doelen in samenspraak met de cliënt geëvalueerd en geactualiseerd. De uitkomsten moet opgenomen worden in het zorgplan.
- 5.5 Client is verplicht zijn medewerking te verlenen aan het opstellen van zowel het zorgdossier en zorgplan. Indien Cliënt niet wil meewerken aan het opstellen en/of indien Cliënt het niet eens is met hetgeen wordt vermeld in het zorgdossier en/of het zorgplan, dan zal dit schriftelijk worden opgenomen in het dossier of plan.

Artikel 6 – Uitvoering van de Zorgovereenkomst

- 6.1 De Zorg zoals overeengekomen tussen Cliënt en Tecati Thuiszorg zal door een deskundig zorgverlener worden uitgevoerd. Tecati Thuiszorg zal trachten om de zorg zoveel als mogelijk door een en dezelfde zorgverlener te laten uitvoeren rekening houdend met de wensen van Cliënt doch kan hiertoe geenszins worden verplicht.
- 6.2 De dagen en tijdstippen waarop de Zorg zal worden verleend wordt schriftelijk tussen cliënt en Tecati overeengekomen doch is voor Tecati Thuiszorg niet bindend. Indien Tecati Thuiszorg dit wenselijk acht is zij gerechtigd de dagen en/of tijdstippen te wijzigen mits de Zorg gewaarborgd blijft.
- 6.3 Afspraken tussen Cliënt en de zorgverlener zijn niet bindend voor Tecati Thuiszorg. Alleen gemaakte afspraken die schriftelijk door een daartoe gemachtigde van Tecati Thuiszorg zijn overeengekomen zijn bindend voor Tecati Thuiszorg.
- 6.4 Client draagt er zorg voor dat de zorgverlener de uit te voeren werkzaamheden conform de (wettelijke) voorschriften kan uitvoeren.
- 6.5 De Cliënt is ervoor verantwoordelijk dat de zorgverlener op de afgesproken tijdstippen de woning kan betreden
- 6.6 Zowel Cliënt als de zorgverlener zijn verplicht om de herkomst, geslacht en geloofsovertuiging van de ander te respecteren.
- 6.7 Als de zorgverlener de Zorg niet kan verlenen door een oorzaak die voor rekening komt van de Client of door een oorzaak die aan Client is toe te rekenen, is de Cliënt het bedrag gelijk aan de ingeplande uren verschuldigd alsmede eventuele verder geleden schade.
- 6.8 In geval de zorgverlener de Zorg niet kan uitvoeren door een oorzaak die voor rekening komt van Tecati Thuiszorg zal Tecati Thuiszorg zich inspannen om een vervanger te regelen. Indien Tecati Thuiszorg hier niet in slaagt is Tecati Thuiszorg niet in gebreke en niet verplicht tot het vergoeden van enige vorm van schade.

Artikel 7 - Wijziging in of aanvulling op de Zorgovereenkomst

- 7.1 De Zorg omvat enkel de in de Zorgovereenkomst gespecificeerde diensten en zaken.
- 7.2 Door de Cliënt na het tot stand komen van de Zorgovereenkomst alsnog verlangde wijzigingen en/of aanvullingen in de uitvoering van de Zorgovereenkomst, moeten door de Cliënt tijdig en schriftelijk aan Tecati Thuiszorg ter kennis zijn gebracht.
- 7.3 Indien Partijen overeenstemming hebben bereikt over een bepaalde wijziging, uitbreiding of inperking van de Zorgovereenkomst, zal Tecati Thuiszorg de wijziging aan de Cliënt schriftelijk bevestigen. Uit deze schriftelijke bevestiging zal in ieder geval blijken wat de inhoudelijke, financiële en tijdsmatige consequenties van de wijziging zijn.
- 7.4 Alle kosten die gepaard gaan met het wijzigen van de Zorgovereenkomst, worden door de Cliënt aan Tecati Thuiszorg vergoed.
- 7.5 Wijzigingen, al dan niet incidenteel, kunnen er niet toe lijden dat er minder dan 1 uur zorg wordt afgenomen. De Client is te allen tijde verplicht om 1 uur zorg te vergoeden aan Tecati Thuiszorg.

Artikel 8 – Annuleren van de Zorgovereenkomst en de Zorg

- 8.1 Een Zorgovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij schriftelijk anderszins tussen Partijen is overeengekomen.
- 8.2 Beide Partijen zijn gerechtigd de Zorgovereenkomst te beëindigen mits dit gebeurd bij aangetekend schrijven. De opzegtermijn bedraagt 1 kalendermaand en de opzegging dient te worden ontvangen aan het einde voor het einde van een kalendermaand.
- 8.3 Indien de Client geen Zorg wenst te ontvangen of geen Zorg kan ontvangen, dient de Client dit minimaal 48 uur voor aanvang van de Zorg te melden door het sturen van een e-mail of tekstbericht. Een annulering ontvangen binnen 48 uur voor aanvang van de Zorg wordt niet in behandeling genomen. De Client is verplicht de Zorg aan Tecati Thuiszorg te vergoeden.
- 8.4 De Client is verplicht om afwezigheid die langer duurt dan 4 werkdagen schriftelijk aan Tecati Thuiszorg te melden door het sturen van een e-mail of tekstbericht uiterlijk 7 dagen voor de afwezigheid. Laat Client dit na dan worden de kosten voor de geplande Zorg integraal bij Client in rekening gebracht.

Artikel 9 - Tarieven

- 9.1 De door Tecati Thuiszorg opgegeven prijzen en tarieven zijn btw vrijgesteld en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 9.2 Prijsverhogingen die het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen zullen per direct en onverkort door Tecati Thuiszorg mogen worden doorbelast aan de Client.
- 9.3 Het is Tecati Thuiszorg toegestaan jaarlijks de prijzen te verhogen (indexeren). Prijswijzigingen worden door Tecati Thuiszorg schriftelijk aan Client gecommuniceerd en treden 30 dagen na de mededeling in werking.
- 9.4 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten. Voor de gevolgen van druk- en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

Artikel 10 - Betaling

- 10.1 Indien geen andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt tussen Partijen in de Zorgovereenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door Cliënt verschuldigde bedragen en/of aanbetalingen te worden voldaan binnen 14 Dagen na factuurdatum op een door Tecati Thuiszorg aan te wijzen rekening. De op de bankafschriften van Tecati Thuiszorg aangegeven valutadag waarop een betaling is ontvangen geldt als de dag waarop de betaling is geschied.
- 10.2 Indien tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen dat het verschuldigde bedrag in termijnen mag worden betaald, is de Cliënt verplicht om telkens voor de uiterste betaaltermijn zoals vermeld op de factuur en/of de Zorgovereenkomst het vermelde termijnbedrag te voldoen.
- 10.3 Vorderingen worden geacht niet te zijn betaald, totdat de Cliënt de betaling ervan heeft aangetoond.
- 10.4 Een bezwaar met betrekking tot een factuur dient binnen 8 Dagen na factuurdatum schriftelijk aan Tecati Thuiszorg te worden gemeld door het versturen van een e-mail aan factuur@tecathuiszorg.nl. De betalingstermijn wordt door een schriftelijk kenbaar gemaakt bezwaar niet opgeschort.
- 10.5 De Cliënt is nimmer bevoegd het gefactureerde bedrag enig bedrag middels verrekening wegens korting of wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
- 10.6 Afwijkende betalingsregelingen dienen uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen te worden overeengekomen.
- 10.7 Bij niet tijdige betaling, zal Tecati Thuiszorg de Cliënt wijzen op de te late betaling, en de Cliënt nog een termijn van 14 Dagen gunnen om alsnog aan zijn betalingsverplichting te voldoen. Blijft betaling alsdan ook uit dan is de Cliënt van rechtswege in verzuim zonder dat een voorafgaande schriftelijke sommatie en ingebrekestelling nodig is.
- 10.8 Iedere betaling van Cliënt strekt – indien van toepassing – in de eerste plaats ter voldoening van de door hem verschuldigde rente, incassokosten en administratiekosten aan Tecati Thuiszorg, en vervolgens ter voldoening van de openstaande vorderingen in volgorde van ouderdom.
- 10.9 Indien de Cliënt niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, zal Tecati Thuiszorg de opeisbare hoofdsom vermeerderen met de wettelijke rente per maand, een gedeelte van een maand voor een hele berekend, te berekenen vanaf de initiële vervaldatum tot aan de Dag van algehele voldoening.
- 10.10 Indien de Cliënt niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, en Tecati Thuiszorg genoodzaakt wordt incassowerkzaamheden te verrichten teneinde betaling van de openstaande vordering af te dwingen, dan is Tecati Thuiszorg eveneens gerechtigd om alle werkelijk te maken kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke incasso aan de Cliënt door te berekenen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=.
- 10.11 Klachten ontslaan de Cliënt niet van de betalingsverplichtingen.

Artikel 11 - Ontbinding- en/of opschortingsbevoegdheid

- 11.1 Indien de Cliënt één of meer van zijn verplichtingen (waaronder betalingsverplichtingen) jegens Tecati Thuiszorg niet, niet tijdig op niet behoorlijk nakomt, is Tecati Thuiszorg gerechtigd – onverminderd alle overige aan Tecati Thuiszorg toekomende rechten – de nakoming van zijn verplichtingen jegens de Cliënt op te schorten totdat de Cliënt alsnog volledig zijn verplichtingen jegens Tecati Thuiszorg is nagekomen en zijn in geval van verzuim van de Cliënt alle vorderingen van Tecati Thuiszorg op de Cliënt direct en ineens opeisbaar.
- 11.2 Tecati Thuiszorg heeft, naast alle overige aan haar toekomende rechten, het recht de met de Cliënt gesloten Zorgovereenkomst, zonder (verdere) voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, door middel van een schriftelijke buitengerechtelijke verklaring te ontbinden indien:
- a. sprake is van blijvende overmacht;
 - b. aan de Cliënt (voorlopige) toepassing wordt verzocht of verleend van de Wet schuldsanering natuurlijke personen;
 - c. de Cliënt bij het sluiten van de Zorgovereenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn/haar verplichtingen uit de Zorgovereenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- 11.3 Tecati Thuiszorg heeft in geval van verzuim van de Cliënt het recht de Zorgovereenkomst (buitengerechtelijk) te ontbinden.
- 11.4 Indien Tecati Thuiszorg overgaat tot opschorting of ontbinding, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade dan wel kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 11.5 Indien Tecati Thuiszorg overgaat tot ontbinding van de Zorgovereenkomst, zijn de vorderingen van Tecati Thuiszorg op de Cliënt onmiddellijk opeisbaar.
- 11.6 Indien er gerede twijfel bij Tecati Thuiszorg bestaat omtrent de betalingscapaciteit van de Cliënt, is Tecati Thuiszorg bevoegd de uitvoering van de Zorg op te schorten totdat door de Cliënt zekerheid voor de betaling wordt verschaft, zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en zonder zelf afstand te doen van haar andere rechten uit deze Zorgovereenkomst of de wet.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

- 12.1 Tecati Thuiszorg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Tecati Thuiszorg is uitgegaan van door of namens de Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 12.2 Tecati Thuiszorg is alleen aansprakelijk voor directe schade.
- 12.3 Ingeval van schade is de Cliënt verplicht dit binnen 24 uur na het schadegeval schriftelijk melding te maken door het versturen van een tekstbericht of e-mail op straffe van verval van recht.
- 12.4 In het geval dat Tecati Thuiszorg aansprakelijk mocht blijken te zijn is de contractuele en/of buitencontractuele aansprakelijkheid van Tecati Thuiszorg beperkt tot (in separate en aflopende volgorde):
- het bedrag dat op ingeschakelde derden, hulppersonen kan worden verhaald;
 - maximaal het bedrag dat Tecati Thuiszorg voor de Zorg aan de Cliënt heeft gefactureerd, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, verminderd met de out-of-pocket kosten ter zaken;
 - maximaal het bedrag der uitkering van de verzekeraar van Tecati Thuiszorg in voorkomend geval.
- 12.5 Een eventuele vordering van de Cliënt en/of derden, op grond waarvan Tecati Thuiszorg aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van die vordering en in elk geval na verloop van 12 maanden na de levering van de Zorg door Tecati Thuiszorg, ongeacht de rechtsgrond van de vordering.

Artikel 13 - Bescherming persoonsgegevens

- 13.1 Tecati Thuiszorg neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens. Tecati Thuiszorg zorgt ervoor dat de verkregen persoonsgegevens niet onbevoegd door derden kunnen worden ingezien of in handen van derden terechtkomt. Tevens zorgt Tecati Thuiszorg voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsgegevens. Tecati Thuiszorg zal de gegevens slechts bewaren voor zover dit noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens verkregen zijn.
- 13.2 Alle ontvangen gegevens worden verwerkt met inachtneming van de wettelijke bepalingen zoals vermeld onder andere in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere wettelijke regelingen en bepalingen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.
- 13.3 Tecati Thuiszorg heeft een privacyreglement. Het privacyreglement is gepubliceerd op de website en wordt voordat de Zorgovereenkomst wordt getekend aan de Cliënt overhandigd.

Artikel 14 – Overmacht

- 14.1 Tecati Thuiszorg is op geen enkele wijze aansprakelijk of verplicht tot het vergoeden van enige vorm van schade, indien en voor zover op haar rustende verplichtingen niet kunnen worden nagekomen ten gevolge van overmacht.
- 14.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan elke vreemde oorzaak, alsmede elke omstandigheid, welke in redelijkheid niet voor haar risico behoort te komen en die de nakoming van de verplichtingen verhindert zoals bijvoorbeeld brand, diefstal, overlijden, stakingen, personeelsproblemen, weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, operationele problemen, vervoersproblemen, alsmede wanprestatie door toeleveranciers van Tecati Thuiszorg en/of internetstoringen, epidemie en/of pandemie.
- 14.3 In geval van blijvende overmacht is Tecati Thuiszorg gerechtigd de Zorgovereenkomst met de Cliënt door middel van een schriftelijke verklaring en zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden. Tecati Thuiszorg is ter zake jegens de Cliënt niet aansprakelijk voor enige door de Cliënt geleden schade, van welke aard en omvang dan ook.
- 14.4 In geval van tijdelijke overmacht is Tecati Thuiszorg gerechtigd de termijn waarbinnen de Zorgovereenkomst moet worden uitgevoerd te verlengen met de tijd gedurende welke de tijdelijke verhindering geldt. Indien genoemde verhindering langer dan 3 maanden duurt, kan de Cliënt (gedeeltelijke) ontbinding van de Zorgovereenkomst verlangen, zonder dat de Cliënt recht heeft op schadevergoeding, zulks onverminderd de (betalings-) verplichtingen van de Cliënt ter zake van het reeds door Tecati Thuiszorg uitgevoerde deel van de Zorgovereenkomst.
- 14.5 Indien Tecati Thuiszorg ten gevolge van overmacht is verhinderd haar verbintenissen ten aanzien van een of enkele van haar Cliënten na te komen, maar niet de verbintenissen ten aanzien van alle Cliënten, is Tecati Thuiszorg gerechtigd naar eigen keuze te besluiten welke van de verbintenissen en tegenover welke Cliënten zij zal nakomen, evenals de volgorde waarin dit zal gebeuren.
- 14.6 Indien Tecati Thuiszorg bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de Cliënt gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Zorgovereenkomst.

Artikel 15 – Klachten

- 15.1 Indien de Cliënt een klacht heeft over de Zorg of Tecati Thuiszorg dient de Cliënt dit schriftelijk te melden door het versturen van een e-mail of tekstbericht.
- 15.2 Tecati Thuiszorg zal de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en trachten te zorgen voor een passende oplossing.
- 15.3 Tecati Thuiszorg is tevens aangesloten bij de organisatie 'er is iets misgegaan'.
- 15.4 Indien Tecati Thuiszorg de klacht van u als Client niet naar uw tevredenheid oplost dan kan de Client zich wenden tot de organisatie 'er is iets misgegaan'.
- 15.5 In de klachtenregeling van de organisatie 'er is iets misgegaan' staat vermeld op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan en hoe dit wordt werkt. De Cliënt kan de klachtenregeling inzien via de link www.erisietsmisgegaan.nl of rechtstreeks de klacht melden via de link www.erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/.

Artikel 16 - Overige bepalingen

- 16.1 Tecati Thuiszorg is gerechtigd alle rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Zorgovereenkomst, aan derden over te dragen. De Cliënt verklaart zich hiermee uitdrukkelijk akkoord.
- 16.2 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of ten dele nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, of anderszins ongeldig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rechtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepalingen.
- 16.3 Op alle onder deze Algemene Voorwaarden gesloten Zorgovereenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden is verbindend en prevaleert boven vertalingen daarvan.
- 16.4 Geschillen, waaronder mede begrepen die welke slechts door een Partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met (de uitvoering) van deze Algemene Voorwaarden, de Zorgovereenkomst en/of met de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende Zorgovereenkomsten, alsmede overige rechtshandelingen, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Tecati Thuiszorg gevestigd is, tenzij door regels van dwingend recht anderszins wordt bepaald.