

Algemene voorwaarden HelpHulp

U heeft aangegeven van de mantel(ont)zorgondersteuning/diensten van HelpHulp gebruik te willen maken, waarvoor dank.

De volgende voorwaarden zijn op onze mantel(ont)zorgondersteuning/diensten van toepassing.

1. Wijze van dienstverlening

- a. Cliënt verstrekt HelpHulp tijdens een intakegesprek de informatie en medewerking die nodig zijn voor het uitvoeren van de mantel(ont)zorgondersteuning/diensten.
- b. Als cliënt een geplande afspraak tot 24 uur van tevoren annuleert, worden er geen kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak, wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.
- c. Tijdens weekenden en feestdagen werken de medewerkers van HelpHulp niet. Uitzonderingen worden in overleg met cliënt schriftelijk vastgesteld.
- d. HelpHulp kan niet worden gemachtigd om geldzaken te regelen en/of de bank-/giropas van cliënt te gebruiken. Uitzonderingen hierop worden in overleg met cliënt schriftelijk vastgelegd.
- e. De medewerker van HelpHulp heeft:
 1. een geldig rijbewijs;
 2. een geldige motorrijtuigenverzekering met inzittendenverzekering.

2. Privacy

- a. HelpHulp voldoet aan de Privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG

3. Overmacht

- a. HelpHulp kan de gevraagde mantel(ont)zorgondersteuning/diensten leveren voor zover er geen sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: elke omstandigheid die zodanig is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van HelpHulp kan worden gevraagd.
- b. Indien HelpHulp door overmacht de overeenkomst niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen, heeft HelpHulp het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat cliënt HelpHulp kan aanspreken op een schadevergoeding.

4. Tarieven

- a. Bij verhoging van het tarief zal cliënt tijdig op de hoogte worden gesteld.
- b. Aan verschrijvingen betreffende tarieven van HelpHulp kunnen door cliënt geen rechten worden ontleend.
- c. Het is mogelijk de diensten vanuit een PGB te bekostigen.

- d. Mocht cliënt bij uitzondering gebruik willen maken van mantel(ont)zorgondersteuning/diensten buiten 8.00 en 18.00 uur, dan gelden aangepaste tarieven.
- e. Alle kosten, waaronder kilometervergoeding als we er samen op uitgaan met de auto, entree, koffie e.d. zijn voor rekening van cliënt.

5. Betaling en niet-nakoming

- a. Declaraties worden binnen zeven dagen na het leveren van de mantel(ont)zorgondersteuning/diensten c.q. na het verstrijken van een overeengekomen periode, aan cliënt verzonden. Maakt cliënt een langere periode gebruik van onze mantel(ont)zorgondersteuning/diensten, dan zal maandelijksse declaratie plaatsvinden.
- b. Declaraties dienen binnen acht dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door HelpHulp aangegeven wijze.

6. Opzegging

- a. Wanneer cliënt geen gebruik meer wil maken van onze mantel(ont)zorgondersteuning/diensten geldt een opzegtermijn van minimaal één week, met uitzondering van ziekte, ziekenhuisopname of overlijden.
- b. HelpHulp behoudt zich het recht voor om de mantel(ont)zorgondersteuning/diensten per direct op te zeggen als:
 - 1. cliënt niet voldoet aan zijn/haar betalingsverplichting;
 - 2. er tussen de mantelzorgondersteuner van HelpHulp en cliënt (of diens vertegenwoordiger) een structurele vertrouwensbreuk is ontstaan;
 - 3. cliënt verhuist en de kwaliteit van mantel(ont)zorgondersteuning/diensten door de te overbruggen afstand niet kan worden gewaarborgd;
 - 4. cliënt overlijdt;
 - 5. zorgverlener overlijdt;
 - 6. er andere zwaarwegende redenen zijn die ervoor zorgen dat de mantel(ont)zorgondersteuning/diensten niet gewaarborgd kan worden.

7. Aansprakelijkheid

- a. HelpHulp heeft een aansprakelijkheidsverzekering. Schade graag binnen één week melden, zodat hierop actie kan worden ondernomen.

8. Klachtenregeling

- a. HelpHulp staat open voor klachten, feedback en opmerkingen van cliënt of diens mantelzorger en hecht waarde aan een open communicatie. Klachten, feedback en opmerkingen kunnen gemeld worden via de mail HelpHulp@outlook.com. Wij zullen zo spoedig mogelijk hierover met u in gesprek gaan.