

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder **IMU CARE B.V.**, KVK-nummer 82409250, hierna te noemen: "IMU";
- 1.2. **Klant**: Elke natuurlijke persoon die met IMU een rechtsbetrekking heeft.
- 1.3. **Dienstverlening**: Diensten op het terrein van huishoudelijke verzorging, verpleging en verzorging thuis en op locatie, coördinatie van zorg en voorlichting.
- 1.4. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van IMU Care alsmede de uitvoering daarvan. Afwijkende bepalingen dienen uitdrukkelijk en schriftelijk met IMU overeengekomen te worden.

Artikel 2 Algemene grondslag voor dienstverlening

- 2.1 Indien IMU diensten verleent op grond van wettelijke regeling, zoals de AWBZ, worden deze wettelijke voorschriften gehanteerd indien en voor zover van toepassing bij de bepaling van:
 - De aard van de dienstverlening
 - De omvang van de dienstverlening
 - De eigen bijdrage van de klantDeze leveringsvoorwaarden vormen daarop een aanvulling.
- 2.2 Voor diensten waaraan geen regelgeving van overheidswege ten grondslag ligt, vormen deze algemene voorwaarden in combinatie met de tariefstelling, de condities waaronder diensten worden verleend.
- 2.3 Indien van overheidswege andere of nieuwe regelgeving met betrekking tot de door IMU geleverde diensten wordt geïmplementeerd, wordt deze regelgeving geacht mede de basis te vormen voor de dienstverlening.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- 2.5 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 2.6 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 2.7 De voorwaarden zijn geschreven met als uitgangspunt het bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten van opdracht met Zorgvrager dan wel

wederpartij zijnde ene zelfstandige zorgverlener, betreffende het verlenen van zorg, alles in de meest ruime zin van het woord.

- 2.8 IMU is bevoegd eenzijdig de voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op de werkzaamheden van nieuwe opdrachten en op de werkzaamheden van lopende opdrachten vanaf het moment dat de wijzigingen ingaan, mits de algemene voorwaarden aan Zorgvrager ter beschikking zijn gesteld.

Artikel 3 Wijze van dienstverlening

- 3.1 Voor de diensten van IMU is een indicatie vereist waaruit de zorgbehoefte van de klant of instellingen (de zorgvrager) blijkt.
- 3.2 Op basis van de indicatiestelling wordt door een verpleegkundige of verzorgende bij de klant thuis een zorgplan gemaakt, indien het thuiszorg betreft. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door de klant voor akkoord ondertekend. Het zorgplan en de algemene leveringsvoorwaarden vormen samen het zorgcontract.
- 3.3 IMU garandeert bij de inzet van medewerkers (ZZP'ers), zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, professionele en op de aard van de dienstverlening aansluitende deskundigheid van de hulpverlener, waarbij de hulpverlener bij zijn/haar werkzaamheden de zorg van goed hulpverlener in acht zal nemen en daarbij zal handelen in de overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.
- 3.4 De ZZP'er is in het kader van de uitoefening van de (zorg)overeenkomsten met de zorgvrager vrij de werkzaamheden naar eigen inzicht te verrichten binnen de kwaliteitsnormen en voorwaarden van de zorgvrager
- 3.5 Indien de dienstverlening niet door IMU wordt verricht, maar door IMU aan te wijzen derde, garandeert IMU dat de opdracht door een derde zal worden uitgevoerd met inachtneming, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, van de door IMU gehanteerde kwaliteitseisen. De ingeschakelde derde dient te voldoen aan de eisen van goed hulpverlenerschap zoals genoemd in het vorige lid.
- 3.6 De overeenkomst tussen IMU en de Zorgvrager wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 3.7 De organisatie en uitvoering van de dienstverlening vinden plaats overeenkomstig de algemeen aanvaarde standaarden en de door IMU vastgestelde kwaliteitseisen.
- 3.8 De klant geeft IMU naar beste weten inlichtingen en de medewerking die de hulpverlener redelijkerwijs nodig heeft voor het uitvoeren van de dienstverlening.
- 3.9 De arbeidsomstandigheden bij de klant dienen te voldoen aan de arbo-eisen, zoals beschreven in de geldende algemene en specifieke standaarden.
- 3.10 Bij de uitvoering van de dienstverlening wordt, voor zover van toepassing, gehandeld conform de wettelijke eisen inzake de dossierplicht en de geheimhoudingsplicht, zoals geregeld in de Wet Persoonsregistraties en de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
- 3.11 De klant die zorg- of dienstverlening van IMU ontvangt en reeds geplande hulp afzegt, later dan 24 uur voor het geplande tijdstip waarop de werkzaamheden zouden worden uitgevoerd, wordt de geplande tijd in rekening gebracht.
- 3.12 De dienstverlening die door IMU wordt verleend, geschiedt op basis van jaarlijks vastgestelde financiële kaders. De financiële kaders worden bepaald door de budgetten die op grond van de ABWZ worden toegekend.
- 3.13 Voor de organisatie en uitvoering van verpleging en verzorging, verplicht IMU zich tot het uiterste in te spannen een 24-uurs bereikbaarheid gedurende zeven dagen per week te bieden, met inachtneming van het gestelde in artikel 5.

- 3.14 Er wordt gestreefd naar levering van huishoudelijke zorg, met inachtneming van het gestelde in artikel 5, uiterlijk binnen zeven dagen na aanmelding, indien uit de urgentiebepaling behorende bij de indicatiestelling, blijkt dat deze zorgverlening zeer dringend is.
- 3.15 Er wordt gestreefd naar levering van de verpleging en verzorging thuis, met inachtneming van het gestelde in artikel 5:
- binnen 48 uur na indicatiestelling
 - in acute situaties binnen 24 uur na indicatiestelling
 - in crisissituaties binnen 1 uur na aanmelding

Artikel 4 Inhoud dienstverlening

- 4.1 Diensten op het terrein van huishoudelijke verzorging, verpleging en verzorging thuis en op locatie, coördinatie van zorg en voorlichting.

Artikel 5 Overmacht

- 5.1 IMU kan de gevraagde dienst leveren voor zover er geen sprake is van
- 5.2 IMU is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de zorgvrager indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 5.3 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop IMU geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor IMU niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van IMU of van derden daaronder begrepen.
- 5.4 IMU heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat IMU zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 5.5 IMU kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 5.6 Voor zover IMU ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is IMU gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De zorgvrager is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6 Tarieven

- 6.1 De door de klant aan IMU verschuldigde vergoeding voor de te leveren zorg of dienst wordt bepaald door de eventueel daarop van toepassing zijnde eigen bijdrageregeling op grond van wet, verstrekking- of subsidiebesluit, dan wel het geldende tarief dan wel een combinatie daarvan.
- 6.2 De tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

- 6.3 De tarieven blijven ongewijzigd voor de aangegeven periode, tenzij anders wordt overeengekomen. De tarieven zijn voor zover omzetbelasting van toepassing is, exclusief omzetbelasting, tenzij anders vermeld.
- 6.4 Bij kostenverhoging van overheidswege kunnen tarieven zonder voorafgaande kennisgeving doorberekend worden, indien en voor zover niet strijdig met de eventueel daarbij afgegeven richtlijnen.
- 6.5 Niet voorzienbare verhogingen van vergoedingen en tarieven van meer dan 10% zullen, zo mogelijk voorafgaand aan de verhoging, door IMU ter kennis worden gebracht van de klant. Indien de klant niet met een dergelijke tariefverhoging akkoord gaat, kan de te leveren dienst door de klant onmiddellijk worden beëindigd.
- 6.6 Aan verschrijvingen betreffende tarieven of andere voorwaarden in publicaties van IMU kunnen door de klant geen rechten worden ontleend

Artikel 7 Betaling en niet-nakoming

- 7.1 Declaraties worden binnen 30 dagen na het leveren van de dienst c.q. na het verstrijken van een overeengekomen periode aan de klant verzonden.
- 7.2 Declaraties dienen binnen 7 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door IMU aangegeven wijze, tenzij schriftelijk anders door IMU aangegeven. IMU is gerechtigd om periodiek te factureren.
- 7.3 Indien de zorgvrager in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de zorgvrager van rechtswege in verzuim. De zorgvrager is alsdan gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Zorgvrager in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Alle buitengerechtelijke kosten die verband houden met de invordering van declaraties komen voor rekening van Zorgvrager.
- 7.4 Alle kosten, waaronder de kosten wegen juridische bijstand, verband houdend met het incasseren van verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden daarbij vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 150,-- (zegge EEN HONDERD VIJFTIG EURO).

Artikel 8 Opzegging

- 8.1 IMU kan tussen haar en de klant gesloten overeenkomst slechts opzeggen wegens zodanige gewichtige redenen dat van IMU niet kan worden verlangd dat zij deze voorzet, e.e.a. mede op basis van de procedure zorgweigering en zorgbeëindiging. Een dergelijke gewichtige reden doet zich in ieder geval voor indien de klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt dan wel buiten het werkgebied van IMU gaat wonen.
- 8.2 De Zorgovereenkomst wordt bij overlijden in overeenstemming met IMU van rechtswege beëindigen

Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 9.1 IMU treedt te allen tijde op als bemiddelaar tussen de opdrachtgever en de zorgverlener.
- 9.2 IMU is nimmer aansprakelijk voor door de klant geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis (wanprestatie) of anderszins (bijvoorbeeld door onrechtmatige daad)

- 9.3 IMU is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat IMU is uitgegaan van door of namens de zorgvrager verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- 9.4 De aansprakelijkheid van IMU is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- 9.5 IMU is slechts aansprakelijk ten opzichte van zorgvrager waar er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van een overeenkomst van opdracht voor zover deze tekortkoming het directe gevolg is van gebrek aan zorgvuldigheid van de IMU, die in redelijkheid van de IMU mocht worden verwacht dan wel er sprake is van grove schuld of opzet van de zijde van IMU. Een en ander nadat IMU door de zorgvrager schriftelijk in gebreke is gesteld om de gevolgen van de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 9.6 IMU is nooit aansprakelijk voor indirecte dan wel gevolgschade.

Artikel 10 Klachten

- 10.1 Eventuele klachten zullen door IMU zorgvuldig en adequaat in behandeling worden genomen.

Artikel 11 Faciliteiten

- 11.1 Indien en voor zover mogelijk dient bij de 24- uur zorg de volgende faciliteiten beschikbaar te zijn;
- Aparte slaapkamer met goed slaapcomfort (bijvoorbeeld slaapbank of slaapbed
 - Radio en /of televisie
 - Douche/bad gelegenheid .

Artikel 12 Wijziging algemene voorwaarden

- 12.1 Wijzigingen in de algemene voorwaarden worden vastgesteld door IMU en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel. De algemene voorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar en kunnen aangevraagd worden bij IMU

Artikel 13 Geschillen

- 13.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij IMU partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Geschillen zullen worden voorgelegd aan de terzake bevoegde kantonrechter, dan wel de Rechtbank te Amsterdam, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft IMU het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 13.3 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 14 Slotbepaling

- 14.1 Indien een deel van de overeenkomst of van deze algemene bepalingen nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, dan laat dit de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst en deze algemene bepalingen onverlet. In plaats van het vernietigde of

nietige deel geldt dan als overeengekomen hetgeen wat op wettelijke toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.

14.2 IMU beslist in alle gevallen waarin regelgeving en/of deze algemene voorwaarden niet voorzien

Artikel 15 Vindplaats

15.1 Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam.

15.2 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

15.3 Onderdeel van de algemene voorwaarden is ook het privacyreglement zoals opgenomen op de website van IMU.

E-mail: info@imucare.nl