

## **Algemene voorwaarden lidmaatschap Vierstroom Ledenservice**

Op het lidmaatschap van Vierstroom Ledenservice zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

### **Artikel 1 Lidmaatschap**

Het lidmaatschap omvat alle diensten en voordelen van Vierstroom Ledenservice.

Vierstroom Ledenservice is onderdeel van Stichting Contribuanten Vierstroom (SCV), dit wil zeggen dat 'leden' en 'lidmaatschap' gelezen dienen te worden als 'contribuanten' en 'contribuantschap'.

De samenstelling van het pakket diensten (aan huis) kan jaarlijks wijzigen. Over deze wijzingen wordt u geïnformeerd via de communicatiemiddelen van Vierstroom Ledenservice.

Iedereen boven de 18 jaar kan lid worden van Vierstroom.

Het werkgebied van Vierstroom omvat de volgende gemeenten: Alphen aan den Rijn, Bodegraven-Reeuwijk, Capelle aan den IJssel, Gouda, Krimpen aan den IJssel, Krimpenerwaard, Lansingerland, Oudewater, Waddinxveen, Woerden, Zoetermeer en Zuidplas.

Vierstroom levert, naast de diensten van Ledenservice, huishoudelijke hulp, verzorging, verpleging, verpleeghuiszorg aan huis en acute zorg binnen het werkgebied.

Door wetswijzigingen kan het echter voorkomen dat er bepaalde diensten in bepaalde gemeenten (tijdelijk) niet kunnen worden geleverd.

Personen die niet woonachtig zijn in het werkgebied van Vierstroom kunnen ook lid worden. Een aantal diensten en voordelen van het lidmaatschap zijn buiten het werkgebied ook af te nemen.

### **Artikel 2 Leefeenheid**

Het lidmaatschap van Vierstroom Ledenservice is van toepassing op alle personen die behoren tot hetzelfde huishouden op een en hetzelfde adres. Daarvoor geldt dat men zich als lid schriftelijk of digitaal heeft aangemeld en de verschuldigde contributie heeft voldaan.

Het gebruik van de diensten binnen het lidmaatschap geldt voor alle leeftijden.

### **Artikel 3 Contributie**

Het lidmaatschap van Vierstroom Ledenservice wordt aangegaan voor de duur van minimaal één jaar. Bij speciale kennismakingsacties kan een afwijkende termijn gelden waarbij er tijdens de kennismakingsperiode niet kan worden opgezegd.

De hoogte van de contributie wordt jaarlijks vastgesteld en zal in de najaarseditie van het Vierstroom Magazine en op de website worden gecommuniceerd.

Vierstroom Ledenservice behoudt zich het recht voor om de contributie jaarlijks te verhogen.

De contributie wordt per kalenderjaar gefactureerd\*. Er is een lidmaatschapstarief voor leden die per incasso betalen en een lidmaatschapstarief voor leden die op een andere manier (bijv. per acceptgiro

of per overboeking) betalen. Nieuwe leden die in het kalenderjaar lid zijn geworden, daarvan wordt het lidmaatschapsbedrag binnen 6 weken geïncasseerd.

Leden kunnen pas van de kortingen en voordelen van het Vierstroom lidmaatschap gebruikmaken als het volledige contributiebedrag is ontvangen of, indien er via automatische incasso wordt betaald, de machtiging tot automatische incasso is ontvangen.

Bij overlijden vindt geen restitutie van de contributie plaats.

\*In het geval uw lidmaatschap vergoed wordt door uw werkgever of vrijwilligersorganisatie kunnen er in bepaalde gevallen afwijkende voorwaarden gelden.

#### **Artikel 4 Ledenpas**

Per lidmaatschap wordt één ledenpas verstrekt. In het kalenderjaar dat het lidmaatschap is ingegaan is dit een (tijdelijke) pas die tot het einde van dat kalenderjaar geldig is. Daarna ontvangt men een ledenpas met een geldigheidsduur van maximaal 5 jaar.

#### **Artikel 5 Beëindiging van het lidmaatschap**

Het lidmaatschap wordt aangegaan voor in beginsel de duur van één jaar waarna het lidmaatschap jaarlijks wordt verlengd. Het lidmaatschap moet bij voorkeur schriftelijk per post of per e-mail worden opgezegd. Het lid krijgt van Vierstroom een schriftelijke bevestiging van de beëindiging en het verzoek om de ledenpas binnen twee weken te retourneren.

#### **Artikel 6 Wijziging persoons- en bankgegevens**

Wijzigingen van persoonlijke gegevens, zoals naam, adres, woonplaats, gezinssamenstelling en e-mailadres worden bij voorkeur online doorgegeven via Mijn Vierstroom. Of schriftelijk per post of per e-mail. Wijzigingen in de bankgegevens kunnen via Mijn Vierstroom of na een schriftelijke melding (per post of per e-mail) doorgevoerd worden. Het wijzigen van de betalingswijze van acceptgiro naar automatische incasso kan pas na de ontvangst van een getekend machtigingsformulier doorgevoerd worden. Voor een overstap naar automatische incasso kan een machtigingsformulier bij Vierstroom Ledenservice aangevraagd worden. Jaarlijks ontvangt u ook een machtigingsformulier bij uw contributiemailing.

#### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

Vierstroom bemiddelt leden naar dienstverleners waarmee een formele samenwerking is aangegaan. Voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden/behandelingen door de samenwerkingspartners van Vierstroom, kunnen Vierstroom Ledenservice en de aan haar gelieerde bedrijven niet aansprakelijk gesteld worden door het lid. Deze aansprakelijkheid ligt geheel bij de samenwerkingspartners van Vierstroom Ledenservice.

Vierstroom Ledenservice organiseert zelf een paar maal per jaar een evenement voor haar leden. Het deelnemen aan een evenement geschiedt door de leden op eigen risico, waarbij de eventuele aansprakelijkheid van Vierstroom Ledenservice in ieder geval steeds beperkt is tot het bedrag dat

haar verzekeraar in het betreffende geval uitkeert wegens schade aan personen of gemaakte kosten, ontstaan door genoemd betreden of bijwonen, zoals bijvoorbeeld – maar niet beperkt tot – lichamelijke stoornissen dan wel schade aan goederen van de bezoeker, veroorzaakt door welke oorzaak ook, inclusief die welke voortvloeien uit handelingen van andere bezoekers, handelingen van de organisatie, haar personeel en/of door haar ingeschakelde derden, uitgezonderd het eventuele geval dat er sprake zou zijn van grove opzet of bewuste roekeloosheid van (de leiding van) Vierstroom Ledenservice.

Vierstroom Ledenservice zal ernaar streven dat het programma van het evenement zoveel mogelijk volgens het aangekondigde schema zal worden uitgevoerd. Zij is echter niet aansprakelijk voor afwijkingen daarin en schade welke daardoor voor leden en/of derden mocht ontstaan.

Vierstroom Ledenservice is niet aansprakelijk voor de inhoud en de wijze van uitvoeren van het programma van het evenement.

Leden die deelnemen aan een evenement zijn verplicht zich te houden aan de voorschriften en/of wijzigingen daarvan en aanwijzingen van de organisatie van Vierstroom Ledenservice, de exploitanten van de plaats waar het evenement wordt gehouden en overige eventueel betrokken derden.

In geval van overmacht in de ruimste zin des woords, waaronder in dit verband mede begrepen ziekte en/of afzegging van de organisatie, stakingen, brand, slechte weersomstandigheden etc., heeft Vierstroom Ledenservice het recht het evenement te verschuiven naar een andere datum of een andere locatie of het evenement te annuleren. Vierstroom Ledenservice is niet aansprakelijk voor schade, ontstaan door annulering dan wel door verschuiving zoals hierboven vermeld. In geval van verschuiving of annulering van het evenement als bovenbedoeld, zal Vierstroom Ledenservice hieraan op de door haar juist geachte wijze zoveel mogelijk bekendheid geven.

### **Artikel 8 Klachten**

Informatie hoe te handelen bij klachten over de werkwijze van medewerkers van Vierstroom Ledenservice of over de dienstverlening van onze samenwerkingspartners is terug te vinden in de digitale folder Klachtenregeling Vierstroom Ledenservice en de Klachtenregeling Vierstroom Ledenservice.

### **Artikel 9 Privacy**

Vierstroom Ledenservice houdt zich aan de voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Zonder de uitdrukkelijke toestemming van het lid worden de persoonsgegevens van het lid niet met derden gedeeld.

### **Artikel 10 Slotbepaling**

In alle gevallen waar in dit reglement niet voorziet, beslist de directeur van Vierstroom Ledenservice. Vierstroom Ledenservice heeft de bevoegdheid te allen tijde dit reglement (tussentijds) te wijzigen en/of aanvullende voorwaarden te stellen.

Op de lidmaatschapsvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

## **Voorwaarden diensten (aan huis)**

### **Kwaliteit diensten**

Voor diensten en kortingsregelingen werkt Vierstroom Ledenservice samen met professionele en gekwalificeerde samenwerkingspartners, die ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel en voldoen aan hun fiscale verplichtingen. Door middel van jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken, klachtenregistratie en evaluatiegesprekken met de betrokken dienstenleveranciers wordt de kwaliteit gewaarborgd.

### **Aanmelding**

Voor het aanmelden van producten, diensten en/of voordelen die het lidmaatschap biedt, melden leden zich aan bij Vierstroom Ledenservice. Dit kan telefonisch via 088-0900400, per e-mail via [ledenservice@vierstroom.nl](mailto:ledenservice@vierstroom.nl) of via een online formulier. Ga naar [leden.vierstroom.nl/diensten](http://leden.vierstroom.nl/diensten). Uitsluitend met toestemming van het lid worden de persoonlijke gegevens van het lid (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres) doorgegeven aan de dienstverlener die de gevraagde dienst levert. Uiterlijk binnen twee werkdagen neemt de dienstverlener contact op met het lid. Vervolgafspraken tussen de dienstverlener en het lid kunnen in principe zonder tussenkomst van Vierstroom Ledenservice gemaakt worden. Voor sommige kortingsregelingen (o.a. de Vierstroom Thuiszorgwinkels, en de Beter Lopen Winkels) hoeft het lid zich niet aan te melden. Op vertoon van de ledenpas wordt het ledenvoordeel verrekend.

### **Ledenvoordeel**

Meer informatie over het voordeel voor leden is terug te vinden in Vierstroom folders, e-mail nieuwsbrieven, het Vierstroom-magazine en de website [leden.vierstroom.nl/diensten](http://leden.vierstroom.nl/diensten). Het voordeel geldt uitsluitend voor de dienstverlening en producten van dienstenleveranciers waarmee Vierstroom Ledenservice formele afspraken heeft gemaakt. Om leden gericht te kunnen informeren, worden het gebruik van een aantal diensten en interesses vastgelegd in een marketingdatabase. Leden ontvangen vanuit hun lidmaatschap automatisch het Vierstroom Magazine en de Vierstroom email nieuwsbrieven. Indien leden hierop geen prijs stellen, kan dit kenbaar gemaakt worden aan Vierstroom Ledenservice per mail via [ledenservice@vierstroom.nl](mailto:ledenservice@vierstroom.nl) of per post Vierstroom Ledenservice, Postbus 571, 2800 AN Gouda.

### **Privacy**

Vierstroom Ledenservice werkt samen met andere partijen (dienstenleveranciers) op basis van formele afspraken die vastgelegd zijn in samenwerkingsovereenkomsten. In deze overeenkomsten is opgenomen dat de door Vierstroom verstrekte gegevens strikt vertrouwelijk zijn en alleen gebruikt mogen worden in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden en niet voor andere doeleinden gebruikt en/of aan derden verstrekt mogen worden. Er vindt uitwisseling van klantgegevens plaats tussen de dienstenleverancier en Vierstroom in het kader van de controle of degene die gebruik gemaakt heeft van de dienst, daadwerkelijk ingeschreven is als Vierstroom lid.

## **Vergoeding**

Voor sommige producten en behandelingen is soms een vergoeding vanuit de zorgverzekering mogelijk. Leden worden geadviseerd dit te checken bij hun zorgverzekeraar of om contact op te nemen met de Vierstroom Heilbron Advieslijn op 088-1210204 waar de medewerkers het voor het lid uit kunnen zoeken.