

## **Algemene Voorwaarden Vierstroom Hulp Thuis Particuliere dienstverlening**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Vierstroom hulp thuis en klant, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk door partijen is afgeweken.

De overeenkomst komt tot stand na aanvaarding van het aanbod van Vierstroom hulp thuis door de klant zoals omschreven in deze voorwaarden ten bewijze waarvan beide partijen de overeenkomst middels de bemiddelingsovereenkomst tekenen.

### **Begripsomschrijving**

#### **Vierstroom Hulp Thuis**

Is bemiddelaar.

#### **Klant**

Is de werkgever.

#### **Alphahulp**

Is de werknemer.

#### **Bemiddelingsovereenkomst**

Overeenkomst tussen Vierstroom Hulp Thuis en klant ter zake het bemiddelen van een alphahulp.

#### **Arbeidsovereenkomst**

de tussen de klant en alphahulp gesloten overeenkomst ten zake van het afnemen van huishoudelijke hulp.

### **1 Klant**

1. Klant dient zich aan te melden bij Vierstroom Hulp Thuis via telefoon, email, website of een derde partij.
2. Vierstroom Hulp Thuis zal de klant nadat de wensen zijn besproken een bemiddelingsovereenkomst toezenden. Voordat een hulp bemiddeld wordt moeten wij deze getekend retour hebben ontvangen.
3. Door het indienen van de aanvraag geeft klant Vierstroom Hulp Thuis toestemming haar werkzaamheden aan te vangen. De startdatum gaat naar wens van de klant, indien mogelijk per direct.
4. De klant zal op de hoogte gesteld worden welke alphahulp bemiddeld zal worden voor de hulp in huishouding en wanneer de startdatum zal zijn. Voor de startdatum dient de arbeidsovereenkomst tussen klant en alphahulp getekend te worden.
5. Indien de alphahulp om welke reden dan ook niet aan de wensen van de klant voldoet, dient dit bekend gemaakt te worden aan Vierstroom Hulp Thuis en zal deze indien mogelijk een andere alphahulp bemiddelen.

### **2 Werkwijze Vierstroom Hulp Thuis**

1. De alphahulp die zich aanmeldt bij Vierstroom Hulp Thuis als werkzoekende zal na ondertekening van het matchformulier in de database van Vierstroom Hulp Thuis worden opgenomen
2. Na ontvangst van een aanvraag van de klant bemiddeld Vierstroom Hulp Thuis een alphahulp die aan de door klant opgegeven wensen voldoet. De klant wordt hier telefonisch of per mail van op de hoogte gesteld.
3. Bij akkoord van de klant voor de alphahulp zal Vierstroom Hulp Thuis de alphahulp op de hoogte stellen van de bemiddeling en zullen de arbeidsovereenkomsten in drievoud verzonden worden naar de klant om deze samen met de alphahulp in te vullen en te ondertekenen. Dit dient voor de eerste hulpinzet plaats te vinden in de vorm van een kennismaking en één exemplaar dient retour gezonden te worden aan Vierstroom Hulp Thuis.

Vierstroom Hulp Thuis treedt op als bemiddelaar tussen klant en alphahulp. Uitgaande van de hulpvraag beperkt de rol van Vierstroom hulp thuis zich tot het met elkaar in contact brengen van de klant en de alphahulp en het bemiddelen van inval indien dit gewenst is bij afwezigheid van vaste alphahulp. De klant en de alphahulp gaan een arbeidsovereenkomst aan en vervullen daarmee de rol van respectievelijk werkgever en werknemer. Vierstroom hulp thuis zal op geen enkele wijze treden in de bij deze overeenkomst aan partijen toebedeelde bevoegdheden zoals:

- de daadwerkelijke invulling en regeling van de werkzaamheden;
- de beoordeling van de door de alphahulp verrichte werkzaamheden;
- de behandeling van wederzijdse klachten van de klant en de alphahulp.

### 3. Privacy

1. Vierstroom Hulp Thuis verwerkt persoonsgegevens van klant uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

### 4. Aansprakelijkheid

1. Vierstroom Hulp Thuis is niet aansprakelijk voor het niet verschijnen van de alphahulp op een gemaakte afspraak tussen klant en de alphahulp.
2. Vierstroom Hulp Thuis staat niet in voor de bereikbaarheid van de alphahulp.
3. Vierstroom Hulp Thuis is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade als gevolg van het wel of niet dan wel onjuist handelen van de alphahulp..
4. Indien de alpha hulp bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden materiële schade veroorzaakt of letselschade oploopt, dient u een beroep te doen op uw eigen particuliere aansprakelijkheidsverzekering. Indien uw eigen verzekering niet of onvoldoende dekking heeft kan een beroep gedaan worden op de aanvullende verzekering die Vierstroom Hulp Thuis heeft afgesloten. Bij aanspraak op deze verzekeringsvorm wordt een eigen risico van € 250 gehanteerd.
5. Voor de klant is het risico van zes weken doorbetaling bij ziekte van de alphahulp afgedekt middels een speciaal door Vierstroom Hulp Thuis

ontwikkelde verzekering. Hiervoor worden door Vierstroom Hulp Thuis geen extra kosten aan de klant in rekening gebracht. De verzekering wordt standaard aangeboden en is in de servicekosten opgenomen.

### 5. Klachten

1. Klachten over de (afhandeling) van de aanvraag dienen per omgaande na het ontstaan van de klacht bij Vierstroom Hulp Thuis te worden ingediend.
2. Klachten over de uitvoering van de werkzaamheden dienen ten alle tijden eerst met de alphahulp besproken te worden. Bij ontevredenheid over uw alphahulp en de wens om een andere alphahulp bemiddeld te krijgen dient u contact met Vierstroom Hulp Thuis op te nemen.
3. Vierstroom Hulp Thuis zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht de klant van een reactie voorzien.

### 6. Facturatie

1. Vierstroom Hulp Thuis factureert na afloop van elke 2 weken de geleverde huishoudelijke hulp. De facturen worden digitaal aan de klant verstrekt.
2. In geval van betaling door middel van automatische incasso wordt het verschuldigde bedrag enkele dagen na afloop van de 2 wekelijkse periode geïnd. Bij een niet gelukte incasso wordt binnen een week nogmaals getracht het verschuldigde bedrag te incasseren. Indien het bedrag niet kan worden geïnd is de klant van rechtswege in verzuim.
3. Bij verzuim van betaling zal een incassobureau worden ingeschakeld. Alle kosten, zowel rechtelijke als buitenrechtelijke die Vierstroom Hulp Thuis moet maken ter inning van zijn vordering, zijn voor rekening van de klant. Vierstroom Hulp Thuis is in geval van wanbetaling gerechtigd om de persoonsgegevens te verstrekken aan het aangestelde incassobureau of advocaat.
4. In geval van betaling door middel van overschrijving dient de betaling binnen 5 dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Bij overschrijding van deze termijn is de klant van rechtswege in verzuim.

5. Indien er geen betaling van de factuur plaatsvindt overeenkomstig het gestelde in punt 6.2 en 6.3 zal de alphahulp op de hoogte gesteld worden hiervan. De alphahulp kan besluiten geen verdere werkzaamheden bij de klant uit te voeren tot de betalingen zijn voldaan.

#### **7. Beëindiging overeenkomst**

De bemiddelingsovereenkomst eindigt:

- Indien Vierstroom Hulp Thuis binnen 10 werkdagen na indiening van de aanvraag van de klant geen (beschikbare) alphahulp heeft kunnen vinden die aan de door klant opgegeven wensen voldoet;
- als de jaartermijn verstreken is;
- door eenzijdige opzegging van de bemiddeling en/of
- arbeidsovereenkomst door uzelf of de alphahulp; er geldt een opzegtermijn van 2 weken;
- Vierstroom Hulp Thuis kan de bemiddelingsovereenkomst opzeggen met in acht neming van een opzegtermijn van 2 weken;
- Met wederzijds goedvinden.
- Bij definitieve opname in verpleeghuis;
- Bij overlijden.

#### **8. Toepasselijk recht**

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst onderworpen aan Nederlands recht.