

Algemene Voorwaarden Vakanties met Zorg

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Comfortzorg met betrekking tot vakanties met zorg. Ze zijn bedoeld om duidelijkheid te geven over de rechten en plichten van Comfortzorg en haar cliënten.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Comfortzorg sluit met cliënten over de levering van zorg, begeleiding en/of hulpmiddelen op een vakantieadres.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als expliciet schriftelijk door Comfortzorg bevestigd.

Artikel 2 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- “Cliënt”: de natuurlijk persoon of rechtspersoon die met Comfortzorg een overeenkomst aangaat voor zorg, begeleiding en/of hulpmiddelen op een vakantieadres.
- “Overeenkomst”: de overeenkomst tussen cliënt en Comfortzorg met betrekking tot vakantie-zorg, begeleiding en/of hulpmiddelen.
- “Vakantieadres”: de door cliënt geboekte accommodatie of verblijf waar de diensten van Comfortzorg geleverd zullen worden.
- “Diensten”: de zorg, begeleiding en/of levering van hulpmiddelen die Comfortzorg organiseert op het vakantieadres.

Artikel 3 – Dienstverlening

1. Cliënt boekt zelf het verblijf/accommodatie voor de vakantie. Comfortzorg helpt bij de organisatie van de diensten, maar is doorgaans niet de organisator van het verblijf of de dienst zelf.
2. Na aanmelding van de cliënt neemt Comfortzorg contact op om wensen en behoeften voor zorg, begeleiding en/of hulpmiddelen te inventariseren.

3. Comfortzorg streeft ernaar de dienstverlening te realiseren zoals besproken, doch kan niet in alle gevallen een garantie geven dat alle diensten geleverd kunnen worden (bijv. door beschikbaarheid medewerkers in regio of locatie).

4. Indien Comfortzorg, ondanks het verrichte organisatie- en voorbereidingswerk, uiteindelijk niet in staat blijkt om de gevraagde dienstverlening te realiseren (bijvoorbeeld door beschikbaarheid van medewerkers, hulpmiddelen of externe factoren), blijven de organisatiekosten volledig verschuldigd.

Deze kosten dekken de werkzaamheden die Comfortzorg al heeft uitgevoerd voor inventarisatie, afstemming, planning en communicatie met betrokken partijen.

Artikel 4 – Aanmelding en zorgplan

1. Cliënt meldt zich aan via het door Comfortzorg voorgeschreven aanmeldformulier en verstrekt alle gevraagde informatie.

2. Op basis van de aanmelding stelt Comfortzorg een vakantie zorgplan op, waarin onder andere contactgegevens van zorgverleners, hulpmiddelen, tijden en afspraken zijn vastgelegd.

3. De cliënt is ervoor verantwoordelijk dat de accommodatie geschikt is voor de gevraagde zorg en hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoeltoegankelijkheid of andere vereisten).

Artikel 5 – Locatie, buitenland en beperkingen

1. De dienstverlening geldt primair voor vakantieadressen in Nederland. Buiten Nederland is levering afhankelijk van beschikbaarheid en extra voorwaarden.

2. Als de dienstverlening buiten Nederland plaatsvindt, kunnen extra kosten en beperkingen gelden.

3. Comfortzorg behoudt zich het recht voor om op basis van locatie of complexiteit de dienstverlening te weigeren of anders te prijzen.

Artikel 6 – Kosten en betaling

1. Voor de organisatie van zorg, begeleiding en/of hulpmiddelen gelden organisatiekosten die door de cliënt moeten worden betaald. Bijvoorbeeld: hulpmiddelen

€ 39,50 (complex/ buitenland € 49,50), zorg in Nederland € 70,00 (complex/ buitenland € 80,00) etc.

2. Deze organisatiekosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar.
3. Kosten voor daadwerkelijke zorg of hulpmiddelen kunnen eventueel via de zorgverzekering of PGB vergoed worden. Cliënt is hiervoor zelf verantwoordelijk om dit na te gaan bij de verzekeraar.
4. Betaling vindt plaats volgens de factuurvoorwaarden zoals vermeld door Comfortzorg.

Artikel 7 – Annulering

1. Als de cliënt de overeenkomst annuleert nadat Comfortzorg werk heeft verricht voor de organisatie van diensten, blijven de organisatiekosten verschuldigd.
2. Ook als de gevraagde zorg of hulpmiddelen uiteindelijk niet kunnen worden geleverd door omstandigheden buiten de invloed van Comfortzorg (zoals gebrek aan beschikbaarheid, afwijzing door zorgverzekeraar, of wijzigingen aan het vakantieadres), blijven de al gemaakte organisatiekosten verschuldigd.
3. Betaalde organisatiekosten kunnen niet worden teruggevorderd, tenzij de annulering het directe gevolg is van een fout of nalatigheid van Comfortzorg.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid

1. Comfortzorg stelt zich tot doel de diensten naar beste weten en kunnen uit te voeren. Desondanks is zij niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit omstandigheden buiten haar controle, bijvoorbeeld wanneer zorgverleners of hulpmiddelen niet beschikbaar zijn.
2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik van geleverde hulpmiddelen, huisvesting en zorgafspraken op het vakantieadres.
3. De aansprakelijkheid van Comfortzorg is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

Artikel 9 – Garanties en samenwerkingspartners

1. Comfortzorg werkt samen met partners (zorgverleners, hulpmiddelenleveranciers, accommodaties) om de dienstverlening te realiseren.
2. Comfortzorg garandeert niet dat alle door de cliënt gewenste partners of locaties beschikbaar zijn of voldoen aan alle eisen. Zie ook artikel 3.3.

Artikel 10 – Privacy en gegevensverwerking

1. Voor het uitvoeren van de overeenkomst verwerkt Comfortzorg persoonsgegevens. Deze verwerkingwijze is vastgelegd in de privacyverklaring en is volgens de geldende AVG-wet- en regelgeving.
2. Cliënt geeft toestemming voor het delen van noodzakelijke gegevens met samenwerkingspartners ten behoeve van de uitvoering van de diensten (bijv. zorgverleners, hulpmiddelenleverancier).
3. Comfortzorg kan cliënten na afloop van de dienstverlening benaderen voor een klanttevredenheidsonderzoek. Deelname hieraan is vrijwillig en antwoorden worden vertrouwelijk verwerkt.

Artikel 11 – Klachten

1. Mocht de cliënt niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening, dan kan hij/zij een klacht indienen volgens de klachtenprocedure van Comfortzorg. Als de zorg feitelijk wordt uitgevoerd door een andere partij, dient de klacht ook bij die betreffende partij te worden gemeld.
2. De klacht wordt behandeld in overeenstemming met de interne regels van Comfortzorg. De actuele klachtenregeling is te vinden op <https://www.comfortzorg.nl/niet-tevreden>.

Artikel 12 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen primair in onderling overleg worden opgelost. Als dit niet lukt, is de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Comfortzorg gevestigd is bevoegd.

Artikel 13 – Aanvullende voorwaarden en rangorde

1. Op deze overeenkomst zijn naast de onderhavige voorwaarden ook [de Algemene Voorwaarden voor V&V](#) van toepassing.
2. Deze voorwaarden van de V&V blijven onverkort van kracht voor alle zorg- en dienstverlening die Comfortzorg levert, ook wanneer deze plaatsvindt op een vakantieadres.
3. In geval van tegenstrijdigheden tussen de V&V-voorwaarden en de onderhavige voorwaarden voor vakanties met zorg, prevaleren de bepalingen van de V&V-voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 – Dienstverlening buiten Nederland en buitenlandse cliënten

1. Comfortzorg verleent in beginsel alleen vakantie zorg binnen Nederland. Zorgverlening in het buitenland kan uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring door Comfortzorg en op basis van specifieke afspraken.
2. Comfortzorg kan geen garantie geven op de beschikbaarheid van hulpmiddelen of zorgverleners buiten Nederland.
3. Comfortzorg is niet aansprakelijk voor beperkingen in zorgverlening die voortvloeien uit lokale wet- en regelgeving, verzekeringsvoorwaarden of de omstandigheden ter plaatse.
4. Cliënt is verantwoordelijk voor een reisverzekering en eventuele aanvullende dekking voor zorg in het buitenland.
5. Buitenlandse cliënten die gebruikmaken van vakantie zorg in Nederland zijn gebonden aan deze algemene voorwaarden en de Nederlandse wet- en regelgeving.

Artikel 15 – Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Comfortzorg en de cliënt komt tot stand zodra de cliënt een aanvraag doet via het online aanmeldformulier of per e-mail.
2. Comfortzorg behoudt zich het recht voor om een aanvraag te weigeren als de gewenste zorg, begeleiding of hulpmiddelen niet beschikbaar zijn.