

Leveringsvoorwaarden Vakantiezorg

Deze leveringsvoorwaarden zijn gericht op de directe zorg- en dienstverlening aan onze vakantieklanten. Om de zorgverlening zo goed mogelijk te laten verlopen voor u en voor de medewerkers volgen hier informatie en richtlijnen.

1. Start en verloop van de zorgverlening

Voorafgaand aan uw vakantie krijgt u een vakantie zorgplan met daarin de gegevens die nodig zijn voor de zorgverlening. Hierin staat ook wie voor u de zorg gaat verlenen. Mochten zich na aanvraag van de zorg veranderingen voordoen waardoor de zorgvraag wijzigt of waarmee de zorgverlener rekening moet houden dan moet u dit ruim tevoren aan Comfortzorg doorgeven.

Bij het eerste bezoek geeft de medewerker aan u meer informatie over onze manier van werken.

2. Dezelfde medewerkers

Wij doen zoveel mogelijk ons best om dezelfde medewerker bij u te laten werken. Dit is helaas niet altijd te realiseren, door vakantie, ziekte of doordat uw vraag wijzigt. Als bekend is dat wij de afgesproken zorg niet kunnen leveren, wordt met u contact opgenomen om nadere afspraken te maken.

3. Legitimatie

Alle medewerkers zijn in het bezit van een legitimatiebewijs. Wij willen u op deze manier beschermen tegen mensen die zich ten onrechte uitgeven als medewerker van de Thuiszorg. Als u twijfelt kunt u ons altijd bellen: 0900-2341234.

4. Verhindering

Indien u als klant verhinderd bent, dan is het uw verantwoordelijkheid dat de medewerker minimaal 24 uur tevoren op de hoogte wordt gebracht. Dit kan via de contactgegevens op het vakantie zorgplan. In geval van niet tijdige afmelding zal de geplande tijd bij u in rekening gebracht worden. In geval van onverwachte opname in het ziekenhuis gelden deze termijnen niet.

Voor overige wijzigingen kunt u contact met ons opnemen via het telefoonnummer **0513-437764** of via de mail: vakanties@comfortzorg.nl.

5. Klachtenbehandeling

Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u klachten heeft over de zorgverlening. Wij vragen u om de klacht te bespreken met degene waarover u die klacht heeft en/of met de klantadviseur van de vakantiedesk van Comfortzorg. Indien nodig kan zij u informeren over verder stappen. Alleen wanneer u uw wensen en opmerkingen met onze klantadviseur bespreekt kunnen wij de zorg verbeteren.

Blijft de klacht bestaan dan kunt u schriftelijk een klacht indienen:

Comfortzorg

T.a.v. de directie

Burg. Kuperusplein 144

8442 CJ HEERENVEEN

Comfortzorg maakt gebruik van een klachtenreglement, op te vragen bij Comfortzorg en te vinden op onze website: www.comfortzorg.nl

6. Schade

Mocht u schade veroorzaken aan het hulpmiddel dat u geleend of gehuurd hebt via Comfortzorg dan zal de chauffeur van de hulpmiddelenleverancier middels foto's en een schadeformulier de schade vaststellen. U bent aansprakelijk voor schade aan de gehuurde of geleende hulpmiddelen.

7. Privacy en omgangsvormen

Wij hanteren een privacyreglement waarin staat hoe wij met uw gegevens omgaan. Zorgverleners mogen niet met anderen over de klanten praten als dit niet noodzakelijk is voor de zorgverlening. Wij hanteren een privacyreglement. Wij stellen het ook op prijs wanneer u ook de privacy van onze medewerkers respecteert. Wij hanteren omgangsvormen waarin wederzijds respect in houding en bejegening voorop staan. Dit geldt zowel voor klant als medewerker.

8. Annulering

In geval van annulering van uw vakantie bent u de organisatiekosten wel verschuldigd aan Comfortzorg. De zorgverlening wordt u niet in rekening gebracht indien uw annulering ruim tevoren is doorgegeven. Bij annulering binnen 5 dagen voor aanvang van de vakantie kan het zijn dat wij (een gedeelte van de) zorgkosten in rekening moeten brengen.

In heel uitzonderlijke gevallen komt het voor dat Comfortzorg de zorg tijdens uw vakantie niet geregeld krijgt ondanks alle inspanningen. Ook indien de gevraagde zorg binnen 2 weken voor uw vakantie moet starten neemt dit risico toe ten gevolge van personeelstekorten in de zorg. U wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Samen met u wordt dan besproken of het mogelijk is om uw vakantie om te boeken naar een ander vakantiepark waar wel zorg geleverd kan worden, of dat uw vakantie verzet kan worden naar een andere datum. In sommige gevallen kunt u uw vakantie kosteloos annuleren, dat is afhankelijk van de voorwaarden van de verhuurder/vakantielocatie.

9. Betaling en incassokosten

Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Ook is het mogelijk om gebruik te maken van een automatische incasso. Comfortzorg heeft hiervoor machtigingsformulieren.

Heeft u vragen over de factuur dan kunt u ons bellen of mailen: finance@comfortzorg.nl

Indien na een eerste betalingsherinnering niet binnen de gestelde termijnen betaald wordt, zal Comfortzorg extra administratiekosten in rekening brengen. Mocht betaling dan nog achterwege blijven dan is Comfortzorg genoodzaakt om een incassobureau in te schakelen. De extra gemaakte kosten alsmede een vergoeding voor de wettelijke rente komen dan voor uw rekening.

10. Beëindiging van de zorg

De zorg wordt stopgezet;

- Als de arbeidsomstandigheden op het gebied van veiligheid en hygiëne niet voldoende zijn en niet in overleg opgelost kunnen worden.
- Per direct als er sprake is van ongewenste intimiteiten, agressie of discriminatie ten opzichte van de medewerker.
- Indien er sprake is van wanbetaling.

Vraag gerust als iets u niet duidelijk is!

Wij wensen u een plezierige vakantie!