

## **Algemene voorwaarden van Marlena voor Ouderen (oftewel Marlena) te Uden**

### ***Artikel 1 – Algemeen***

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst, in welke vorm dan ook, tussen de cliënt en Marlena. Dit betreft alle levering van diensten die zijn vastgelegd tussen de cliënt en Marlena.
- 1.2 Een kopie van de algemene voorwaarden kan tijdens het kennismakingsgesprek overhandigd worden.

### ***Artikel 2 – Overeenkomst***

- 2.1 Het kennismakingsgesprek is geheel vrijblijvend. Het doel van het kennismakingsgesprek is om te achterhalen wat de wensen en verwachtingen zijn van de cliënt en wat Marlena kan bieden.
- 2.2 Tijdens het kennismakingsgesprek wordt er een overeenkomst ingevuld die aansluit op de wensen van de cliënt.
- 2.3 Wanneer de cliënt akkoord gaat met de overeenkomst, wordt deze door zowel de cliënt als de directie van Marlena ondertekend. Deze is geldig tot de vermelde einddatum. Beide partijen hebben een exemplaar van deze ondertekende overeenkomst.
- 2.4 Een overeenkomst met Marlena heeft een opzegtermijn van 2 weken. Dit dient schriftelijk te geschieden. Dit geldt andersom ook voor Marlena.

### ***Artikel 3 – Aansprakelijkheid***

- 3.1 Marlena kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van bezittingen of voor enig letsel tijdens de verleende diensten in welke aard dan ook.
- 3.2 Marlena heeft een aansprakelijkheidsverzekering.
- 3.3 Indien er sprake is van enig schade door nalatigheid van Marlena, wordt dit beoordeeld en afgehandeld door de aansprakelijkheidsverzekering.
- 3.4 Marlena gebruikt auto's die een allrisk- en een inzittendenverzekering hebben. Marlena kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enig letsel of schade tijdens autovervoer.

### ***Artikel 4 – Afspraak annuleren***

- 4.1 Indien er een onverwachte situatie plaatsvindt waardoor de afspraak niet door kan gaan, dan wordt er in overleg een andere datum/tijd afgesproken.
- 4.2 Wanneer de cliënt om wat voor reden dan ook de gemaakte afspraak wil afmelden, kan dit uiterlijk 24 uur van te voren. Bij afspraken langer dan 3 uur geldt een afmeldingstijd van 48 uur van te voren. Dit kan per e-mail of telefonisch.
- 4.3 Overmacht: Met overmacht wordt in deze voorwaarden bedoeld, wanneer Marlena niet in staat is om haar verplichtingen na te komen, i.v.m. onvoorziene omstandigheden, waar Marlena geen invloed op kan uitoefenen. Dit geldt andersom ook voor de cliënt.

### ***Artikel 5 – Betaling***

- 5.1 De factuur dient maandelijks vooraf aan de dienstverlening te worden betaald.
- 5.2 Betaling kan overgemaakt worden op de bankrekening ten name van "Marlena voor Ouderen", vermeld op de factuur. Betaling kan ook contant voldaan worden.

- 5.3 Indien de betaling niet vooraf aan de dienstverlening binnen is, zal Marlena de dienstverlening (tijdelijk) stopzetten. Wanneer de cliënt binnen een maand niet betaald, zal de overeenkomst worden beëindigd.
- 5.4 In de hieronder genoemde gevallen heeft Marlena onvoorwaardelijk het recht de overeenkomst(en), met de cliënt door een schriftelijke kennisgeving aan de cliënt, met onmiddellijke ingang, te beëindigen:
- De cliënt voldoet, ook na schriftelijke aanmaning, niet aan enige betalingsverplichting.
  - De cliënt wordt failliet verklaard of vraagt uitstel van betaling aan.
  - De cliënt wordt krachtens gerechtelijk vonnis handelingsonbekwaam.
  - De cliënt komt te overlijden.
  - Zodanige beëindiging geeft de cliënt geen recht op schade vergoeding of op restitutie van Marlena.

### **Artikel 6 – Prijzen**

- 6.1 Alle genoemde prijzen voor de dienstverlening van Marlena zijn geldig per kalenderjaar.
- 6.2 De tarieven worden op aanvraag verstrekt.
- 6.3 Over de prijs valt niet te onderhandelen.
- 6.4 Overige kosten: Dit zijn kosten zoals reiskosten, parkeergeld, consumpties en toegangsbewijzen. Deze komen voor rekening van de cliënt en worden bij voorkeur direct door de cliënt betaald.
- 6.5 Reiskostenvergoeding: De reiskosten naar uw woning, tot 3 km, zijn gratis. Verder vraagt Marlena €0,19 per km.
- 6.6 Tegoedbonnen: Dit zijn bonnen met een tegoed waar overige kosten mee betaald kunnen worden. (zie artikel 6.5)
- 6.7 Cadeaubonnen: Er zijn 3 verschillende cadeaubonnen voor de dienstverlening van Marlena te verkrijgen. Alle bonnen zijn 1 jaar geldig.

### **Artikel 7 – Gedragscode**

- 7.1 Marlena handelt naar algemene normen en waarden.
- 7.2 Marlena gaat geen intieme relatie aan met de cliënt, in welke aard dan ook.
- 7.3 De cliënt zal de dienstverlening van Marlena alleen gebruiken voor de doeleinden zoals deze in de overeenkomst zijn vastgelegd.
- 7.4 Discretie: Marlena waarborgt de privacy van de cliënt en gaat vertrouwelijk om met persoonlijke informatie.
- 7.5 Marlena is betrokken bij de cliënt en houdt tegelijkertijd professionele afstand.
- 7.6 Alle werknemers van Marlena hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en een aansprakelijkheidsverzekering.
- 7.7 Marlena legt inhoudelijke gegevens over de cliënt vast. Deze gegevens blijven gedurende de wettelijke bewaartermijn ter beschikking van zowel Marlena als de cliënt. Marlena biedt de cliënt de mogelijkheid een kopie te krijgen van deze gegevens.

Uden, januari 2021