

1. Definities

In de Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. MeZa Zorg: de rechtspersoon MeZa Zorg B.V., statutair gevestigd te Dordrecht aan de Eikenlaan 124 (3319 SG), met als feitelijk werk- en bezoekadres Jade 124 (3316 JL) te Dordrecht, en ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 83207627, hierna te noemen: MeZa Zorg.
- 1.2. Algemene voorwaarden: onderhavige Algemene voorwaarden.
- 1.3. Zorgverlener: De verzorgende of verpleegkundige in loondienst, dan wel door MeZa Zorg ingeschakelde derde, die werkzaam is op het gebied van (thuis)verpleging en/of verzorging.
- 1.4. Klant: iedere natuurlijke- of rechtspersoon die met MeZa Zorg een Overeenkomst sluit of heeft gesloten en de Dienst van MeZa Zorg ontvangt.
- 1.5. Dienst: de dienst(en) zoals geleverd door MeZa Zorg aan de Klant en gespecificeerd in de Overeenkomst en/of offerte.
- 1.6. Overeenkomst: de overeenkomst tussen MeZa Zorg en de Klant tot het verlenen van zorg door de door MeZa Zorg aan de Klant ter beschikking gestelde zorgverlener.
- 1.7. Schriftelijk: per (aangetekende) post en/of per e-mail.
- 1.8. Website: de internetsite van MeZa Zorg.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen MeZa Zorg en een Klant zijn de volgende Algemene Voorwaarden van toepassing. Wijzigingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts van kracht indien Schriftelijk overeengekomen.
- 2.2. MeZa Zorg mag haar (Algemene) Voorwaarden wijzigen. Deze wijzigingen gaan vier weken na de bekendmaking in, of op een latere datum die MeZa Zorg op de bekendmaking vermeldt.
- 2.3. De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van

toepassing op Overeenkomsten met MeZa Zorg, voor de uitvoering waarvan door MeZa Zorg derden worden betrokken.

- 2.4. De algemene of andere voorwaarden van de Klant op bestaande of toekomstige aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.5. Ook indien MeZa Zorg niet steeds naleving van de Algemene Voorwaarden verlangt of heeft verlangd, verliest zij nimmer het recht om naleving van de Algemene Voorwaarden te verlangen.
- 2.6. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. MeZa Zorg en de Klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

3. Tarieven en betaling

- 3.1. Alle door MeZa Zorg geleverde en/of te leveren Diensten die niet door de zorgverzekeraar van de Klant of op basis van de Wet langdurige zorg rechtstreeks aan MeZa Zorg worden vergoed, dienen door de Klant te worden voldaan.
- 3.2. Alle tarieven voor het verrichten van de Dienst worden vermeld in de overeenkomst. Alle tarieven luiden in Euro's (€), tenzij door MeZa Zorg anders is aangegeven.
- 3.3. Betaling van de Dienst geschiedt per automatische incasso op wekelijkse basis. De Klant ontvangt telkens op de vrijdag een Schriftelijke voormelding van MeZa Zorg waarin onder meer staat vermeld het te incasseren bedrag, de uitvoerdatum en de factuur met betrekking tot de te incasseren gelden.

- 3.4. De Klant machtigt MeZa Zorg om het tarief telkens op de maandag middels een automatische incasso af te schrijven van het door de Klant in de Overeenkomst opgegeven bankrekeningnummer.
 - 3.5. De Klant ontvangt telkens op de laatste vrijdag van de maand een factuur over de in de voorgaande maand geïncasseerde gelden.
 - 3.6. Indien de machtiging door de Klant wordt ingetrokken of de automatische incasso – om welke reden dan ook – mislukt, zal MeZa Zorg schriftelijk een betalingsverzoek toezenden aan de Klant. De betalingstermijn voor de betaling is 8 dagen vanaf dagtekening van het betalingsverzoek.
 - 3.7. Indien niet binnen de termijn wordt overgegaan tot betaling, zal een aanmaning worden toegezonden met een betalingstermijn van 5 dagen.
 - 3.8. Indien na de aanmaning niet wordt overgegaan tot betaling, is de Klant een contractuele rente verschuldigd aan MeZa Zorg ten hoogte van 2,5% van het openstaande bedrag op maandbasis.
 - 3.9. Indien de Klant niet (tijdig) betaalt na de aanmaning, is de Klant van rechtswege in verzuim. Vanaf de vervaldatum van de aanmaning is de Klant – bovenop de factuurprijs – de wettelijke rente verschuldigd. Naast de wettelijke rente is de Klant verplicht tot het vergoeden van de buitengerechtigde incassokosten conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.
 - 3.10. MeZa Zorg behoudt zich het recht voor om de nog te leveren prestaties op te schorten totdat de Klant haar betalingsverplichtingen geheel is nagekomen.
 - 3.11. MeZa Zorg is gerechtigd om het tarief periodiek aan te passen. De Klant wordt 30 dagen voorafgaand aan de aanpassing op de hoogte gesteld van het nieuwe tarief.
 - 3.12. De Klant heeft na ontvangst van het nieuwe tarief een termijn van 14 dagen om schriftelijk bezwaar te maken tegen de verhoging. Indien MeZa Zorg geen of niet binnen de termijn van 14 dagen bezwaar ontvangt, dan wordt de Klant geacht te hebben ingestemd met de wijziging.
 - 3.13. Indien binnen 14 dagen bezwaar is gemaakt tegen de wijziging in het tarief, zullen partijen overleggen een nieuw tarief vast te stellen die de instemming van beide partijen heeft.
 - 3.14. MeZa Zorg behoudt zich te allen tijde het recht voor om, in afwijking van hetgeen in dit artikel is bepaald, de tarieven te wijzigen indien er een zodanige verandering van prijsfactoren optreedt, dat van MeZa Zorg niet in redelijkheid kan worden verlangd zich aan de overeengekomen prijs te houden.
 - 3.15. MeZa Zorg behoudt zich te allen tijde het recht voor de verschuldigde prijs aan te passen indien de vermelde prijs onjuist is als gevolg van een kennelijke fout of verschrijving.
- #### 4. Aansprakelijkheid
- 4.1. Indien MeZa Zorg aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
 - 4.2. MeZa Zorg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat MeZa Zorg is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
 - 4.3. MeZa Zorg is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder bijvoorbeeld gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van klanten van Klant, is uitgesloten. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze

voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van MeZa Zorg aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan MeZa Zorg toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

- 4.4. Indien MeZa Zorg aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van MeZa Zorg beperkt tot directe schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming tot een maximum van de overeengekomen prijs voor het geleverde Product.
- 4.5. De aansprakelijkheid van MeZa Zorg is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat per (schade)geval door haar verzekeraar wordt uitgekeerd.
- 4.6. MeZa Zorg is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover de Klant zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.
- 4.7. Voor zover MeZa Zorg bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruik maakt van de diensten van derden, en deze derden hun aansprakelijkheid hebben beperkt, houden alle aan MeZa Zorg gegeven opdrachten de bevoegdheid in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens de Klant te aanvaarden.
- 4.8. De Klant vrijwaart MeZa Zorg voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan MeZa Zorg toerekenbaar is.

5. Overmacht

- 5.1. MeZa Zorg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Klant indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht, dat wil zeggen een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 5.2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop MeZa Zorg geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor MeZa Zorg niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Daaronder vallen onder meer situaties van oproer, oorlog, overheidsbemoeiingen, binnenlandse ongeregeldheden of opstand, stakingen, werkonderbrekingen of uitsluitingen, cybercriminaliteit, waaronder onder meer wordt verstaan digitale aanvallen met computervirussen en ransomware, pandemieën, epidemieën, brand, ontploffing, transportvertragingen, apparatuur uitval, ongelukken, weersgesteldheden en meer in het algemeen al die gebeurtenissen die buiten de wil en/of schuld van MeZa Zorg verdere uitvoering van het werk tijdelijk of blijvend verhinderen. Onder overmacht wordt ook verstaan onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personeel en/of materiaal, waarvan MeZa Zorg zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt dat nakoming van de Overeenkomst in redelijkheid niet meer van MeZa Zorg kan worden verwacht. Een beroep op overmacht kan door MeZa Zorg worden gedaan voor, tijdens en na de periode waarin de werkzaamheden op grond van de Overeenkomst verricht moeten of moesten worden.
- 5.3. Indien zich een situatie van overmacht voordoet is MeZa Zorg gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de Klant. MeZa Zorg kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden staken en haar verplichtingen uit de Overeenkomst voor ten hoogste 6 maanden opschorten.

5.4. Voor zover MeZa Zorg ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is MeZa Zorg gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

6. Beëindiging van de Overeenkomst

- 6.1. De overeenkomst wordt na afloop van de overeengekomen termijn automatisch verlengd met dezelfde termijn totdat deze wordt opgezegd.
- 6.2. De overeenkomst kan te allen tijde door MeZa Zorg of de Klant schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand.
- 6.3. De partij die de overeenkomst opzegt is niet gehouden tot vergoeding van de schade die de andere partij heeft geleden door de opzegging, tenzij in de overeenkomst anders is overeengekomen.
- 6.4. De overeenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat de Klant overlijdt of buiten het werkgebied van MeZa Zorg gaat wonen.
- 6.5. MeZa Zorg is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen indien zij de Dienst niet meer kan of mag verlenen, de Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, of er een andere gewichtige reden is voor opzegging.
- 6.6. MeZa Zorg is – met in achtneming van het bepaalde onder 3.4 t/m 3.7 - gerechtigd de overeenkomst te beëindigen in het geval dat de Klant in gebreke blijft de facturen betreffende de Dienst te betalen.
- 6.7. De Klant is gehouden tot betaling van de Dienst tot het moment waarop de overeenkomst rechtsgeldig is opgezegd of de Klant overlijdt.

7. Persoonsgegevens

- 7.1. MeZa Zorg past de geldende wet- en regelgeving toe omtrent privacy. MeZa Zorg verwerkt de gegevens van de Klant uitsluitend in overeenstemming met het privacy beleid.
- 7.2. MeZa Zorg bewaart alle persoonsgegevens conform de in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) gestelde termijnen.
- 7.3. MeZa Zorg verschaft enkel informatie over de geleverde en/of te leveren Diensten aan derden, indien dit van belang is voor het uitvoeren van de dienstverlening en conform de met de Klant gesloten overeenkomst. Op het moment dat MeZa Zorg informatie over de geleverde en/of te leveren Diensten aan derden verschaft, wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld.
- 7.4. MeZa Zorg deelt de persoonlijke gegevens van de Klant enkel met derden voor zover dit van belang is voor de dienstverlening en conform de met de Klant gesloten overeenkomst. Op het moment dat MeZa Zorg informatie over de persoonlijke gegevens aan derden verschaft, wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld.

8. Geschillen

- 8.1. In geval van een klacht en/of geschil van welke aard dan ook, kan de Klant een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris via het klachtenformulier op de website, per e-mail naar: klachten@mezazorg.nl, of telefonisch: 078-3038405.
- 8.2. Mocht de klacht niet, of niet naar tevredenheid van de Klant worden behandeld door de klachtenfunctionaris, dan kan de Klant de klacht per e-mail naar: info@klachtenloket-zorg.nl, of telefonisch: 070-3105392 voorleggen aan het onafhankelijke klachtenloket Zorg.
- 8.3. Ook kan de Klant de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Er wordt in dat geval

automatisch uitgegaan van een geschil. Een onpartijdige en deskundige commissie beoordeelt het geschil en doet daarover een bindende uitspraak. Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg Algemeen is te vinden op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl.

- 8.4. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

9. Toepasselijk recht

- 9.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij MeZa Zorg partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
- 9.2. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van MeZa Zorg in Nederland is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft MeZa Zorg het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.