

Algemene voorwaarden Lord Care

Artikel 1 Definities

1. Lord Care is een eenmanszaak die zich ten doel stelt het begeleiden en ondersteunen van cliënten met een lichtverstandelijke en/of een psychiatrische beperking bij hun algemene dagelijkse activiteiten. Lord Care verricht deze diensten als onderaannemer bij zorginstellingen en als zelfstandige voor cliënten die een persoonsgebonden budget (hierna: PGB-cliënten) hebben.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Algemene voorwaarden**' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Klant**' verstaan: de natuurlijke persoon (of diens wettelijke verzorger) met een persoonsgebonden budget die gebruik maakt van de Diensten van Lord Care (hierna: '**Cliënt**') of de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (hierna: '**Zorginstelling**') en gebruikmaakt van de Diensten van Lord Care.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Partijen**', en ieder afzonderlijk als '**Partij**', verstaan: Lord Care en/of Klant.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Overeenkomst**' verstaan: de tussen Lord Care en Klant gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten in het kader van een geneeskundige behandeling zoals bedoeld in Boek 7 Titel 7 Afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, ook wel de rechtsbetrekking tussen Lord Care en Klant. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Lord Care en de aanvaarding daarvan door Klant, hetgeen nader wordt gespecificeerd in de artikelen 4.2 en 16.2 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Diensten**' verstaan: alle door Lord Care en/of door haar ingeschakelde derden aan Klant geleverde Diensten, onder andere inhoudende, het begeleiden en ondersteunen van cliënten met een lichtverstandelijke en/of een psychiatrische beperking bij hun algemene dagelijkse activiteiten, alsmede alle andere door Lord Care ten behoeve van Klant verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Klant worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Website**' verstaan: de Website van Lord Care, te raadplegen via <https://lordcare.nl>.

Artikel 2 Identiteit van Lord Care

1. Lord Care is bij de KvK geregistreerd onder nummer 71123342 en draagt btw-identificatienummer NL001843911B22. Lord Care is gevestigd aan Eifellaan 12 (5801 PW) te Venray.
2. Lord Care is per e-mail te bereiken via info@lordcare.nl en telefonisch op +31630853663 en +31617667595.

Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle relaties die gelden tussen Klant en Lord Care. De Algemene voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Lord Care overeengekomen.
3. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Klant.
4. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden is geregeld, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

5. Indien blijkt dat een bepaling of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden alsmede de gehele Overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in een dergelijk geval inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.

De volgende artikelen zijn slechts van toepassing op de Overeenkomst tussen Lord Care en Cliënt.

Artikel 4 Aanbod en totstandkoming Overeenkomst

1. Cliënt kan contact opnemen met Lord Care via e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
2. Lord Care zal met de Cliënt overleggen omtrent zijn verwachtingen. Indien een overeenstemming wordt bereikt zal Lord Care samen met de Cliënt een zorgovereenkomst opstellen. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de zorgovereenkomst. Na ondertekening wordt de Overeenkomst toegestuurd naar de Sociale Verzekeringsbank (ook wel: SvB).
3. Indien Cliënt aantekeningen maakt of reacties geeft op de zorgovereenkomst dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Lord Care deze schriftelijk bevestigt.
4. Een opdracht door Cliënt waaraan geen zorgovereenkomst vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Lord Care.

Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst met Cliënt

1. Cliënt verschafft Lord Care toegang tot de locatie waar de zorgverlening plaatsvindt op de tijdstippen die in de Overeenkomst zijn opgenomen of anderszins zijn overeengekomen.
2. Wanneer voor toegang tot de locatie door Cliënt een sleutel aan Lord Care beschikbaar is gesteld, zal Lord Care ervoor zorg dragen dat die sleutel uitsluitend wordt gebruikt voor toegang tot de locatie op de overeengekomen tijdstippen. Hiertoe wordt een sleutelverklaring opgesteld, die door Cliënt wordt ondertekend.
3. Wanneer Lord Care, om welke reden dan ook, van mening is dat de overeengekomen zorg ergens anders dient plaats te vinden, dan vindt hierover vooraf overleg plaats.
4. Cliënt stelt Lord Care in staat om de zorgverlening uit te voeren in overeenstemming met door Lord Care vastgestelde richtlijnen op het gebied van veiligheid, hygiëne, milieu en lichamelijke belasting. Cliënt draagt ervoor zorg dat Lord Care de zorgverlening uit kan voeren in een rookvrije omgeving.
5. Cliënt is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van goed werkende hulpmiddelen en materialen, dit ter beoordeling van Lord Care. Lord Care kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die tijdens de uitvoering van de Overeenkomst ontstaat aan de door Cliënt ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen.

Artikel 6 Indicatie

1. Cliënt dient ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst zoals bedoeld in Artikel 4.1 van deze Algemene voorwaarden in het bezit te zijn van een geldige indicatie en toekenningsbeschikking en voor de duur van de overeenkomst zorg te dragen voor tijdige vernieuwing hiervan.
2. Lord Care heeft, indien gewenst, het recht om de indicatie in te zien.
3. Indien de zorgvraag zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat deze zorgvraag niet meer binnen de gestelde grenzen in de Overeenkomst past, is het niet meer mogelijk voor Lord Care om de zorg te leveren. De Overeenkomst vervalt hierdoor niet van rechtswege. Cliënt vraagt op gemotiveerd verzoek van Lord Care binnen 7 (zegge: zeven) dagen na dit verzoek een nieuwe indicatie aan bij het indicatieorgaan.
4. Op basis van de herindicatie vindt overleg plaats over een eventuele aanpassing van de zorgverlening, waarbij de Overeenkomst overeenkomstig wordt aangepast.

5. Wanneer Cliënt nalaat de indicatie opnieuw aan te vragen, staat het Lord Care vrij om de Overeenkomst te beëindigen zoals bedoeld in artikel 10 lid 1 sub c van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 7 Zorgplan en toestemming

1. In het zorgplan neemt Lord Care alle verrichtingen op die in beginsel vereist zijn ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Indien Lord Care het voor de goede uitvoering van de overeenkomst van belang of noodzakelijk acht dat de zorgverlening op een andere plaats geschiedt dan in de overeenkomst of het zorgplan is aangegeven, overlegt Lord Care hier voorafgaand over met Cliënt.
3. Lord Care verstrekt de Cliënt op diens verzoek (aanvullende) informatie over de aangeboden zorg (tarieven, kwaliteit, cliëntervaringen, en bewezen werkzaamheid).
4. Door aanvaarding van het zorgplan geeft Cliënt toestemming voor de verrichtingen die vereist zijn ter uitvoering van de Overeenkomst zoals vereist overeenkomstig met artikel 7:450 lid 1 BW.
5. Indien Cliënt minderjarig is en onder de leeftijd van 12 (zegge: twaalf) jaren, is toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist.
6. Indien Cliënt minderjarig is en de leeftijd van 12 (zegge: twaalf) maar nog niet die van 16 (zegge: zestien) jaren heeft bereikt, is tevens de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist.
7. De toestemming zoals bedoeld in artikel 7.2 en 7.3 van deze Algemene voorwaarden geschiedt schriftelijk bij aanvaarding van de Overeenkomst.
8. Voor ingrijpend medisch handelen of andere handelingen die geen onderdeel uitmaken van het zorgplan, is – behoudens spoedeisend handelen – uitdrukkelijke toestemming van Cliënt nodig. Onder spoedeisend wordt verstaan de kennelijke noodzaak tot onverwijld uitvoeren van de handeling om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen. Achteraf wordt Cliënt zo spoedig mogelijk ingelicht over de handeling.

Artikel 8 Verplichtingen van Cliënt

1. Cliënt is gehouden alle gegevens en schriftelijke stukken die Lord Care in redelijkheid nodig heeft voor het naar behoren uitvoeren van haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst, tijdig ter beschikking te stellen.
2. Cliënt is verplicht Lord Care op de hoogte te stellen over feiten en omstandigheden die voor de uitvoering van de zorgverlening van belang kunnen zodra deze zich voor doen.
3. Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde gegevens en schriftelijke stukken.
4. Lord Care is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, welke is ontstaan, doordat Lord Care is uitgegaan van door Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Lord Care kenbaar was.
5. Cliënt vrijwaart Lord Care van eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van Overeenkomst schade lijden en welke schade aan Cliënt toerekenbaar is.

Artikel 9 Afzeggen van een afspraak

1. Het is mogelijk voor Cliënt om tot 36 (zegge: zesendertig) uur van te voren de gemaakte afspraken in de Overeenkomst af te zeggen zonder dat hier kosten aan verbonden zijn.
2. Wanneer Cliënt korter dan 36 (zegge: zesendertig) uur van te voren de gemaakte afspraken in de Overeenkomst afgezegd, worden hiervoor 50% van de kosten van de afspraak voor in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
3. Wanneer Lord Care, om welke reden dan ook, een afspraak niet door kan laten gaan laat zij dit zo spoedig mogelijk aan Cliënt weten.

4. Lord Care verplicht zich om, bij afzegging als bedoeld in artikel 9.3 van deze Algemene voorwaarden, zelf een vervangende zorgverlener te regelen. Pas wanneer zij hier niet in slaagt, staat het Cliënt vrij om zelf vervanging te zoeken.

Artikel 10 Beëindiging van de Overeenkomst

1. Behoudens gewichtige redenen is het niet mogelijk voor Lord Care om de Overeenkomst op te zeggen. Onder gewichtige redenen vallen in ieder geval:
 - a. Cliënt komt zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst niet na;
 - b. Cliënt weigert de medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst;
 - c. Cliënt vertoont gedragingen jegens Lord Care die voortzetting van de zorgverlening niet meer mogelijk maken;
2. In de gevallen zoals genoemd in artikel 10.1 van deze Algemene voorwaarden kan opzegging door Lord Care op elke dag van de kalendermaand geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (zegge: één) maand, tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de Overeenkomst rechtvaardigen. Deze opzegging is vormvrij.
3. Cliënt kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen op elke dag van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (zegge: één) maand, tenzij in de Overeenkomst een andere termijn is overeengekomen of tenzij dringende redenen onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigen.

Artikel 11 Cliëntmap

1. Voor het uitvoeren van haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst maakt Lord Care gebruik van een cliëntmap. Deze cliëntmap wordt bewaard door Lord Care en is beschikbaar voor Cliënt op moment van zorgverlening.
2. In de cliëntmap bevinden zich alle gegevens die van belang zijn voor de overeengekomen zorgverlening.
3. De cliëntmap blijft eigendom van Lord Care en wordt na beëindiging van de Overeenkomst door Lord Care teruggenomen. Deze wordt bewaard overeenkomstig artikel 12.2 en 12.3 van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 12 Bewaring van gegevens

1. Naast de cliëntmap zoals bedoeld in artikel 11 van deze Algemene voorwaarden bewaart Lord Care de gegevens van cliënt in een elektronisch dossier. In dit dossier maakt Lord Care aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en de te diens aanzien uitgevoerde verrichtingen en neemt Lord Care andere stukken, bevattende zodanige gegevens, op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan Cliënt noodzakelijk is.
2. Mochten er fouten gemaakt worden in de te verrichten werkzaamheden van Lord Care, dan dient Lord Care Cliënt hiervan op de hoogte te stellen en hiervan aantekening te maken in het dossier.
3. Alle gegevens die Lord Care over Cliënt verzameld heeft in zowel de cliëntmap als het elektronisch dossier worden, onverminderd het bepaalde in artikel 12.3 van deze Algemene voorwaarden, bewaard gedurende de zorgverlening en ten hoogste 6 (zegge: zes) maanden vanaf het moment dat de zorgverlening is gestopt, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit, overeenkomstig artikel 7:454 lid 3 BW.
4. Op verzoek van Cliënt worden zowel de cliëntmap als het elektronisch dossier binnen 3 (zegge: drie) maanden vernietigd.
5. Artikel 12.3 geldt niet voor zover het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan Cliënt, alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

6. De persoonsgegevens en zorggegevens van Cliënt worden beheerd conform een door Lord Care vastgesteld privacyreglement, dat voldoet aan alle ter zake geldende wettelijke vereisten. Voor zover noodzakelijk geeft Cliënt bij aanvaarding van deze Algemene voorwaarden uitdrukkelijk toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens.
7. Lord Care betracht strikte geheimhouding omtrent alle informatie en gegevens welke Cliënt betreffen en waarvan Lord Care weet of redelijkerwijs had kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden worden geen inlichtingen over Cliënt verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van Cliënt, dan wel indien Lord Care daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder derden worden in dit verband niet verstaan personen die door Lord Care rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en aan wie de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.

Artikel 13 Inzage in gegevens

1. Op verzoek van Cliënt verleent Lord Care zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van de gegevens zoals bedoeld in artikel 12.1 van deze Algemene voorwaarden. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Lord Care mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding in rekening brengen.

Artikel 14 Kosten en betaling

1. De kosten voor de verrichte werkzaamheden zijn per Overeenkomst verschillend. Deze kosten worden na het verrichten van de werkzaamheden bepaald, aan de hand van een overeengekomen uurtarief. Alle bedragen die genoemd worden zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Wanneer er extra kosten gemaakt dienen te worden voor het verrichten van de werkzaamheden, bijvoorbeeld in het kader van activiteiten met Cliënt, komen deze kosten voor rekening van Cliënt. Over deze kosten vindt vooraf overleg plaats met Cliënt.
3. Lord Care noteert wekelijks de door haar gewerkte uren. De urenformulieren dienen door Cliënt aan het einde van elke maand voor akkoord te worden getekend/geparafeerd en vormen de basis voor de facturering.
4. Lord Care stuurt aan het eind van elke maand een factuur naar Cliënt.
5. Uiterlijk binnen 14 (zegge: veertien) dagen na de datum waarop de factuur is verzonden is Cliënt verplicht de overeengekomen prijs in de Overeenkomst te betalen aan Lord Care door middel van een bankoverschrijving.
6. Indien Cliënt in gebreke blijft in de tijdige betaling van de commissie, zal Lord Care Cliënt daarvan eenmaal schriftelijk op de hoogte stellen. Blijft betaling uit, dan is Cliënt in verzuim. Cliënt is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien betaling achterwege blijft, is Lord Care gerechtigd de zorgverlening op te schorten.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Lord Care is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het niet of verlaat aankomen van elektronische berichten.
2. Lord Care is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 23 van deze Algemene voorwaarden.
3. Indien Lord Care toch aansprakelijk wordt gehouden, zal Lord Care uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door de Cliënt opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen met betrekking tot de Werkzaamheden. De aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel wordt beperkt tot het door

de verzekeraar uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel dat Lord Care niet verzekerd is, is de aansprakelijkheid beperkt tot de overeengekomen kosten voor de werkzaamheden van Lord Care in de Overeenkomst.

4. Alle aanspraken van de Cliënt wegens tekortschieten aan de zijde van Lord Care vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Lord Care binnen een termijn van 14 (zegge: veertien) dagen, nadat de Cliënt bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert.
5. De beperking van de aansprakelijkheid geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Lord Care.
6. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

De volgende artikelen zijn slechts van toepassing op de Overeenkomsten tussen Lord Care en Zorginstelling.

Artikel 16 Aanbod en totstandkoming Overeenkomst

1. De Zorginstelling kan contact opnemen met Lord Care via e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten. Tevens kan door middel van een bemiddelingsbureau contact gelegd worden tussen Lord Care en de Zorginstelling.
2. Lord Care zal met Zorginstelling overleggen omtrent zijn verwachtingen. Indien een overeenstemming wordt bereikt zal Lord Care samen met de Zorginstelling een overeenkomst van opdracht opstellen. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de overeenkomst van opdracht.
3. Indien de Zorginstelling aantekeningen maakt of reacties geeft op de overeenkomst van opdracht dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Lord Care deze schriftelijk bevestigt.
4. Een opdracht door de Zorginstelling waaraan geen overeenkomst van opdracht vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Lord Care.

Artikel 17 Uitvoering van de Overeenkomst

1. Lord Care zal zich inspannen de Diensten en de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Lord Care dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
3. Indien Lord Care dit nuttig of noodzakelijk acht, is Lord Care steeds bevoegd zich bij het verrichten van Diensten te laten bijstaan door derden, dan wel Diensten of een deel ervan te laten uitvoeren door derden, tenzij anders overeengekomen.
4. De levertermijnen zijn afhankelijk van de Overeenkomst tussen Zorginstelling en Lord Care en worden in overleg en (schriftelijk) vastgesteld.
5. De Overeenkomst eindigt van rechtswege wanneer Diensten zijn afgerond.

Artikel 18 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Lord Care en de Zorginstelling tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Lord Care op en is voor de Zorginstelling geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
3. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Lord Care en de Zorginstelling zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een

aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide Partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

Artikel 19 Verplichtingen Zorginstelling

1. De Zorginstelling is gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door Lord Care mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens, informatie en/of materialen. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Lord Care zijn verstrekt, heeft Lord Care het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
2. Opdrachtgever dient, voor optimale uitvoering van Diensten, toegang te verschaffen tot de Elektronische Cliënten Dossier (ook wel: ECD).
3. Opdrachtgever respecteert de keuze van Lord Care om bepaalde handelingen niet uit te voeren. Op grond van de wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) mogen specifieke behandelingen enkel worden uitgevoerd door 'bekwame' en/of 'bevoegde' personen.

Artikel 20 Annulering en beëindiging Overeenkomst

1. Annuleren van een periodieke opdracht dient minimaal 14 (zegge: veertien) dagen van tevoren telefonisch aangegeven te worden, tenzij sprake is van een overmachtssituatie. Annuleren van incidentele opdracht dient minimaal 36 (zegge: zesendertig) uur van tevoren telefonisch aangegeven te worden, tenzij sprake is van een overmachtssituatie. Onder overmacht wordt verstaan, maar is niet beperkt tot: ziekte. Na het verstrijken van deze termijn is Opdrachtgever een bedrag verschuldigd van 50% van het totale bedrag van die dienst.
2. Lord Care is gerechtigd de uitvoering van Diensten per direct op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien Zorginstelling zijn of haar verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
3. Lord Care is tevens bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Lord Care kan worden gevergd.

Artikel 21 Kosten en betaling

1. Lord Care noteert wekelijks de door haar gewerkte uren. De urenformulieren dienen door Zorginstelling aan het einde van elke maand voor akkoord te worden getekend/geparafeerd en vormen de basis voor de facturering. De factuur wordt aan het eind van elke maand verstuurd.
2. Alle genoemde bedragen in de factuur zijn inclusief BTW en zijn berekend op basis van een uurtarief.
3. Indien er bij het opstellen van het aanbod bepaalde kosten of kostenposten niet zijn te overzien, doordat deze niet met zekerheid zijn te voorspellen, kunnen deze achteraf worden opgenomen. Dit geschiedt in overleg met Zorginstelling. De doorberekening van de deze kosten vindt dan achteraf plaats.
4. Betaling geschiedt binnen 14 (zegge: veertien) dagen na de factuurdatum via overboeking onder vermelding van het factuurnummer.
5. Wanneer de betaling 14 (zegge: veertien) dagen na de factuurdatum nog niet is geschied, zal Lord Care eenmalig een herinnering sturen. Blijft de betaling na het versturen van een herinnering uit, dan zal de afhandeling overgedragen worden aan een incassobureau. Kosten die hierdoor door Lord Care gemaakt worden, zullen bij de Zorginstelling in rekening worden gebracht. Tevens komt de incassoprocedure voor kosten van de Zorginstelling.

6. Indien Lord Care om haar motiverende redenen besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Zorginstelling, naast de verschuldigde hoofdsom, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Voor niet-particuliere opdrachtgevers bedragen deze kosten echter minimaal 15% van de opdrachtsom.

Artikel 22 Aansprakelijkheid

1. De Zorginstelling is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens. Lord Care is niet aansprakelijk indien de Zorginstelling onjuiste of niet-representatieve gegevens heeft verstrekt.
2. Lord Care is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. Lord Care is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 23.
4. Indien Lord Care aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Lord Care is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van Lord Care haar verplichtingen met betrekking tot haar Diensten. De aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel wordt beperkt tot het door de verzekeraar uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel dat Lord Care niet verzekerd is, is de aansprakelijkheid beperkt tot de overeengekomen kosten voor de werkzaamheden van Lord Care in de Overeenkomst.
5. De beperking van de aansprakelijkheid geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Lord Care.
6. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

De volgende artikelen zijn algemeen geldend.

Artikel 23 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Lord Care, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van (personeel van) Lord Care zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Lord Care, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.

Artikel 24 Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Lord Care kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 25 Klachtenregeling

1. Indien Klant een klacht heeft, dient Klant dit schriftelijk te zenden aan info@lordcare.nl of telefonisch te melden via +31617667595. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (zegge: vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Lord Care in behandeling genomen, waarna Klant zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.
2. Klant heeft ook de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform, te vinden op de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artikel 26 Wijzigingsbeding

1. Lord Care behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Lord Care zal Klant hiervan tijdig op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Klant van toepassing op de Overeenkomst.
3. De Cliënt heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden tot uiterlijk op de dag van inwerkingtreding van de gewijzigde Algemene voorwaarden indien de wijzigingen tot gevolg hebben dat Lord Care Diensten kan leveren die wezenlijk anders zijn dan Partijen bij het sluiten van de Overeenkomst met elkaar zijn overeengekomen.

Artikel 27 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Lord Care en haar Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Lord Care en Klant mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank Midden-Nederland, zittingsplaats Amersfoort