



## Algemene voorwaarden ViVa! Ledenservice

### Dienstverlening ViVa! Ledenservice

1. ViVa! Ledenservice bemiddelt zonder winstoogmerk voor abonnees in een breed dienstenaanbod met een goed kwaliteitsniveau op het gebied van zorg-, woon- en welzijnsdiensten en heeft als doel het leefcomfort van de abonnee hiermee te verhogen.
2. ViVa! Ledenservice tracht dit doel te realiseren door:
  - a. Het bemiddelen tussen vrager en aanbieder tegen een gunstige prijs- en kwaliteitsverhouding
  - b. Het doorverwijzen van de abonnee naar een organisatie die de gevraagde dienstverlening kan leveren;
  - c. Het verstrekken van informatie over de aangeboden dienstverlening;
  - d. Het maken van collectiviteitsafspraken met derden ten behoeve van hun eigen klantengroepen
3. De dienstverlening die ViVa! Ledenservice aanbiedt, wordt bekostigd uit abonneegelden. Afhankelijk van eventuele aanvullende ziektekostenverzekeringen kan het zo zijn dat de zorgverzekeraar een deel van bepaalde diensten of cursussen vergoedt. In principe zijn de kosten voor de diensten en cursussen in het kader van dit abonnement echter voor eigen rekening.
4. Leden van ViVa! Ledenservice kunnen gratis gebruikmaken van de uitleen van eenvoudige loophulpmiddelen bij de bij haar aangesloten Medipoint thuiszorgwinkels. Deze gratis uitleen geldt per gezinslid, één keer per jaar voor de maximale uitleentermijn van 13 weken.
5. ViVa! Ledenservice screent de aangeboden dienstverlening op de volgende criteria, die voor de abonnee van belang zijn:
  - a. goede kwaliteit;
  - b. goede service;
  - c. leveringsbetrouwbaarheid;
  - d. gunstige prijs met veelal een korting voor de individuele abonnee.
6. ViVa! Ledenservice spant zich tegenover de abonnee in om het dienstenaanbod zo veel mogelijk af te stemmen op de vraag van haar abonnees. ViVa! Ledenservice kan gegevens gebruiken voor marketingdoeleinden.
7. ViVa! Ledenservice is intermediair tussen haar abonnees en dienstverleners. De abonnee is zelf opdrachtgever van de dienstverlener en betaalt de dienstverlener rechtstreeks voor zijn geleverde dienst(en) zonder tussenkomst van ViVa! Ledenservice.

### Het abonnement

8. Indien een consument in aanmerking wil komen voor de korting op de dienstverlening van ViVa! Ledenservice zonder dat men abonnee is, dient men zich eerst te abonneren op ViVa! Ledenservice. Om in aanmerking te komen voor dienstverlening t.a.v. zorg door ViVa! Zorggroep, hoeft men geen abonnee te zijn van ViVa! Ledenservice.
9. Een consument wordt als abonnee aangemerkt op het moment dat deze zich schriftelijk of digitaal aangemeld heeft of middels een collectieve aanmelding door derden.
10. Het abonnementsstarief geldt per huishouden en wordt jaarlijks opnieuw door ViVa! Ledenservice vastgesteld.
11. Voor abonnees die onder collectiviteitsafspraken met derden vallen, kunnen afwijkende abonnementsstarieven gelden. Deze abonnees worden echter te allen tijde persoonlijk lid bij ViVa! Ledenservice. Als een collectiviteitcontract tussen ViVa! Ledenservice en betreffende partij wordt opgezegd, blijft het persoonlijke abonnement bestaan met dien verstande dat men vanaf het eerstvolgende kalenderjaar het normale abonnementsstarief betaalt.

12. Het abonnement gaat in op de datum van inschrijving en is geldig tot en met december van het lopende jaar, tenzij anders bepaald. Bij het aangaan van het abonnement voor een deel van het eerste abonnementsjaar, is men in principe het totale abonnementsgeld voor dat jaar verschuldigd, tenzij door ViVa! Ledenservice anders bepaald. Abonnementen worden automatisch met een kalenderjaar verlengd. Opzeggen kan per maand, doch uiterlijk 15 november; echter zonder restitutie van (een deel van) het abonnementsgeld.
- Adresgegevens ViVa! Ledenservice: Postbus 95, 1960 AB Heemskerk, telefoon: 088-995 88 22, e-mail: [ledenservice@vivazorggroep.nl](mailto:ledenservice@vivazorggroep.nl)

#### Betalingsprocedure en ledenpas

13. Door ondertekening van een doorlopende machtiging geeft de abonnee toestemming aan ViVa! Zorggroep om één maal per jaar in de maand januari het abonnementsgeld van zijn/haar IBAN rekeningnummer af te schrijven. De abonnee ontvangt de ViVa! ledenpas voor het komende jaar in de loop van de maand december. Bij nieuwe abonnees zal het abonnementsgeld binnen een maand na aanmelding van zijn/haar IBAN rekeningnummer worden afgeschreven en ontvangt hij/zij terstond de ViVa! ledenpas.
14. Per factuur: abonnees ontvangen vanaf medio november een factuur voor betaling van het abonnementsgeld voor het komende jaar. Het bedrag wordt door de abonnee zelf (via internet) overgemaakt. De abonnee ontvangt de ViVa! ledenpas voor het komende jaar zodra het abonnementsgeld voor dat jaar door ViVa! Ledenservice is ontvangen.
15. Bij het aangaan van het abonnement in de loop van het jaar, ontvangt de nieuwe abonnee de ViVa! ledenpas nadat ViVa! Ledenservice de ondertekende doorlopende machtiging heeft ontvangen, c.q. nadat de factuur voor het abonnementsgeld voor het lopende jaar is betaald.

#### Aansprakelijkheid

16. ViVa! Ledenservice en partijen waar collectiviteitsafspraken mee gemaakt zijn, zijn niet aansprakelijk voor de schade die de abonnees lijden, noch gehouden tot vergoeding van de door de abonnees gemaakte (on)kosten als gevolg van werkzaamheden, diensten of producten van de dienstverleners. De dienstverleners waar ViVa! Ledenservice mee samenwerkt, hebben een eigen beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
17. ViVa! Ledenservice en partijen waar collectiviteitsafspraken mee gemaakt zijn, kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventueel onjuist door haar vermelde tarieven c.q. tussentijdse prijswijzigingen door een dienstverlener. De abonnee is zelf verantwoordelijk voor het vooraf verifiëren van de juiste prijs bij een dienstverlener.

#### Klachtenprocedure

18. ViVa! Ledenservice hanteert de volgende procedure indien de abonnee niet tevreden is over de door de dienstverleners verrichte diensten:
- In het geval van een klacht over de dienstverlening dient de abonnee in eerste instantie rechtstreeks met de desbetreffende dienstverlener tot een oplossing te komen. Mocht de klacht niet tot tevredenheid van de abonnee worden opgelost, dan zal ViVa! Ledenservice hierin trachten te bemiddelen, indien zij vindt dat de klacht terecht is;
  - Indien ViVa! Ledenservice over een bepaalde dienstverlener meerdere klachten heeft ontvangen, zonder dat een verbetering van dienstverlening intreedt, zal ViVa! Ledenservice deze dienstverlener niet langer meer doorverwijzen of bemiddelen.
19. Klachten over een dienstverlening kunnen worden ingediend bij ViVa! Ledenservice, Antwoordnummer 504, 1940 WB Beverwijk.

#### Overig

20. Ter bescherming van persoonsgegevens handelt ViVa! Ledenservice in overeenstemming met de privacywetgeving. Alle gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.
21. ViVa! Ledenservice heeft het recht om dit reglement te allen tijde (tussentijds) te wijzigen en/of aanvullende voorwaarden te stellen.
22. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist ViVa! Ledenservice.
23. Op het abonnement is Nederlands recht van toepassing.