



Algemene Voorwaarden

TOM zorgt

Contactgegevens:

TOM zorgt – onderdeel van Muskens Zorg en Begeleiding
Hoge Zandschel 13, 5161 RL Sprang-Capelle
KvK: 78498376
E-mail: info@tomzorgt.nl

Inhoudsopgave

1. Definities
2. Totstandkoming van de Overeenkomst
3. Tarieven en betaling
4. Informatieverstrekking door de Opdrachtgever
5. Uitvoering van de Overeenkomst
6. Welzijn van de therapiehonden
7. Welzijn van de Deelnemer
8. Wijziging, annulering en overmacht
9. Risicoacceptatie
10. Aansprakelijkheid
11. Locatie
12. Gedragsregels Deelnemers
13. Klachten en toepasselijk recht
14. Opzegging van de overeenkomst

1. Definities

- 1.1 **Zorgverlener:** TOM zorgt, onderdeel van Muskens Zorg en Begeleiding, gevestigd te Sprang-Capelle, KvK-nummer 78498376.
- 1.2 **Deelnemer / Opdrachtgever:** De persoon die gebruikmaakt van de diensten van TOM zorgt, of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- 1.3 **Overeenkomst:** De tussen partijen gesloten Zorgovereenkomst of Overeenkomst van Opdracht, inclusief deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen.

2. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1 U kunt contact opnemen over DAI (Dog Assisted Interventions) via telefoon, WhatsApp of e-mail. Wij plannen dan een vrijblijvend telefonisch kennismakingsgesprek in.
- 2.2 Na een positief kennismakingsgesprek vindt een intake plaats om wederzijdse verwachtingen en de hulpvraag te bespreken.
- 2.3 TOM zorgt bepaalt of deelname mogelijk is. Plaatsing op een wachtlijst biedt geen garantie op deelname.
- 2.4 Na een positieve intake ontvangt de Opdrachtgever een terugkoppeling, offerte en deze Algemene Voorwaarden.
- 2.5 Door ondertekening van de offerte gaat u akkoord met deze Algemene Voorwaarden.
- 2.6 De Overeenkomst komt tot stand na acceptatie en ondertekening van de offerte.

3. Tarieven en betaling

- 3.1 De Overeenkomst kan voor bepaalde of onbepaalde tijd worden aangegaan.
- 3.2 Tarief en reiskosten worden vastgelegd in de Overeenkomst.
- 3.3 Tarieven gelden niet automatisch voor vervolgopdrachten.
- 3.4 Betaling particulier: binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
- 3.5 Betaling via PGB: binnen 14 dagen na factuurdatum bij SVB, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
- 3.6 Betaling binnen organisaties: binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
- 3.7 Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt u een herinnering per e-mail; betaling wordt binnen 5 dagen gevraagd.
- 3.8 Bij uitblijven van betaling volgt een aanmaning met administratiekosten van 15% van het factuurbedrag.
- 3.9 Indien betaling alsnog uitblijft, kunnen de facturen worden overgedragen aan een incassobureau. De incassokosten zijn voor rekening van de Deelnemer/Opdrachtgever.
- 3.10 TOM zorgt behoudt zich het recht voor sessies op te schorten bij niet-betaling, met voorafgaand overleg waar mogelijk.

4. Informatieverstrekking door de Opdrachtgever

- 4.1 TOM zorgt heeft relevante persoonlijke informatie van de Deelnemer nodig om optimaal te kunnen begeleiden.
- 4.2 Verslaglegging voor derden (bv school, hulpverlener) gebeurt uitsluitend met toestemming van de Deelnemer of wettelijke vertegenwoordiger. Eventuele extra kosten worden van tevoren aangegeven.
- 4.3 Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld en conform de AVG.

5. Uitvoering van de Overeenkomst

- 5.1 De Zorgverlener voert de Overeenkomst met zorg, kennis en ervaring uit.
- 5.2 De Zorgverlener voert handelingen en therapieën uit waarvoor zij bevoegd, gekwalificeerd en bekwaam is. Overige handelingen kunnen in overleg worden geweigerd of doorverwezen.
- 5.3 Sessies hebben duidelijke begin- en eindtijden en duren gemiddeld 45 minuten.
- 5.4 Bij twijfel over de effectiviteit kan overleg plaatsvinden en evt doorverwijzing naar andere professionals.

6. Welzijn van de therapiehonden

- 6.1 Het welzijn van onze therapiehonden staat altijd voorop. Wij streven ernaar dat de hond plezier en comfort ervaart tijdens de sessies.
- 6.2 We vragen de Deelnemer om de instructies van de Zorgverlener op te volgen. Indien deze instructies niet kunnen worden opgevolgd, kan het nodig zijn de sessie te beëindigen voor veiligheid en welzijn van hond en Deelnemer.
- 6.3 Sessies duren maximaal 45 minuten om de hond niet te overbelasten.
- 6.4 Bij stress, spanning of vermoeidheid van de hond proberen wij de sessie anders vorm te geven. Lukt dit niet, dan kan de sessie worden afgerond, in overleg met de Deelnemer.
- 6.5 Bij extreme weersomstandigheden (temperaturen boven 25°C, hevige regen, gladheid) kan een sessie worden verplaatst of geannuleerd. Wij streven altijd naar een passend alternatief.
- 6.6 TOM zorgt kan aanvullende maatregelen nemen ter bescherming van de hond, zoals bv rustpauzes, tussentijdse aanpassing van de sessie etc.

7. Welzijn van de Deelnemer

- 7.1 Gesloten schoenen zijn verplicht tijdens alle sessies voor veiligheid.
- 7.2 Tijdens buitenactiviteiten (zoals boswandelingen) controleren Deelnemer en/of begeleiding nadien op teken. TOM zorgt is niet verantwoordelijk voor eventuele gevolgen van insecten- of tekenbeten; Deelnemers en/ of begeleiding zijn zelf verantwoordelijk voor preventieve maatregelen.
- 7.3 Ter bescherming tegen zoönosen krijgen onze honden jaarlijks een titerbepaling en worden vaccinaties afgestemd.
- 7.4 Deelnemers volgen instructies van de Zorgverlener om een veilige en plezierige ervaring te garanderen.
- 7.5 Wij streven ernaar dat iedere Deelnemer zich veilig en vertrouwd voelt tijdens de sessies.

8 Wijziging, annulering en overmacht

- 8.1 De planning van sessies gebeurt in overleg en wordt bevestigd per e-mail of WhatsApp.
- 8.2 Indien de Deelnemer te laat of nog niet klaar is, kan de sessie na 15 minuten vervallen. Wij vragen begrip hiervoor en streven ernaar alternatieve mogelijkheden te bespreken.
- 8.3 Als TOM zorgt een sessie moet annuleren, doen wij ons best deze op een passend moment in te halen.
- 8.4 Annulering door de Deelnemer dient schriftelijk te gebeuren; annuleringen binnen 24 uur voor aanvang van de sessie leiden tot betaling van het afgesproken tarief. Wij proberen altijd samen tot een passende oplossing te komen.
- 8.5 Bij ziekte of andere onvoorziene omstandigheden kan TOM zorgt sessies verzetten of annuleren. Wij doen ons best om samen een geschikt alternatief te vinden.
- 8.6 In geval van overmacht (bijv. extreme weersomstandigheden, natuurrampen, pandemieën) is TOM zorgt niet aansprakelijk voor uitval of extra kosten. Wij streven er wel naar u tijdig te informeren en alternatieven te bieden.

9. Risicoacceptatie

- 9.1 Werken met honden brengt risico's; Deelnemer erkent gevaren en onvoorspelbaarheid.
- 9.2 Deelnemer volgt instructies; bij niet-naleving kan sessie worden beëindigd voor veiligheid van alle betrokkenen.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 TOM zorgt heeft een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering om de veiligheid en bescherming van alle betrokkenen te waarborgen.
- 10.2 Schade die niet gebruikelijk is voor de branche valt buiten de aansprakelijkheid van TOM zorgt.
- 10.3 Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor schade die zij veroorzaken aan de hond of aan materialen.
- 10.4 Wij kunnen geen garantie geven op specifieke resultaten van de sessies; TOM zorgt is daarom niet aansprakelijk als resultaten uitblijven.
- 10.5 Sessies kunnen worden beëindigd als er gevaar, spanning of stress ontstaat bij de hond of de Deelnemer. Dit gebeurt altijd in het belang van veiligheid en welzijn.
- 10.6 Deelnemers vrijwaren TOM zorgt voor eventuele claims van derden die ontstaan door hun eigen gedrag tijdens de sessies.

11. Locatie

- 11.1 Binnen een straal van 30 km van postcode 5161RL kunnen sessies op de locatie van de Deelnemer plaatsvinden. Hiervoor wordt een vergoeding van €0,30 per kilometer gevraagd..
- 11.2 De coachlocatie van TOM zorgt is privéterrein en kan alleen worden bezocht na een gemaakte afspraak. Dit zorgt voor veiligheid en rust voor zowel Deelnemer als hond.

12. Gedragsregels Deelnemers

12.1 Wij vragen alle Deelnemers om een respectvolle omgang met de hond en materialen te hanteren, zodat iedereen veilig en prettig kan deelnemen.

12.2 Geen plotselinge bewegingen maken of hard aan de hond trekken; dit kan stress of onveiligheid veroorzaken.

12.3 Geen eten of drinken aan de hond geven zonder toestemming van de Zorgverlener, om gezondheid en training te waarborgen.

12.4 Het maximaal aantal Deelnemers per sessie wordt vastgesteld in de Overeenkomst en dient te worden gerespecteerd.

13. Klachten en toepasselijk recht

13.1 TOM zorgt streeft ernaar klachten in goed overleg en op een duidelijke manier af te handelen, zodat we samen tot een passende oplossing komen.

13.2 Op alle overeenkomsten tussen de Deelnemer/Opdrachtgever en TOM zorgt is Nederlands recht van toepassing.

13.3 Klachten over facturen of geleverde diensten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontstaan, schriftelijk te worden gemeld via e-mail of per post.

13.4 Indien we er samen niet uitkomen, kan de Deelnemer zich wenden tot de klachtenregeling van de WKKGZ. TOM zorgt is hiervoor aangesloten bij Solopartners.nl.

14. Opzegging van de Overeenkomst

14.1 Indien er geen vast aantal sessies is overeengekomen, kan de Overeenkomst door beide partijen worden opgezegd met een wederzijdse opzegtermijn van **1 maand**, ingaande vanaf de **eerste dag van de maand**.

14.2 Opzegging dient schriftelijk te gebeuren, per e-mail of per post.

14.3 Tijdens de opzegtermijn worden de afgesproken sessies gewoon uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.

14.4 TOM zorgt zal in overleg streven naar een soepele afronding van de begeleiding en eventuele alternatieve afspraken indien nodig.