

## Hoekhelpt algemene voorwaarden

Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen gelden onderstaande voorwaarden en bepalingen.

### Artikel 1 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst waarbij Hoekhelpt met Kvk-nummer **62693808** een partij is.
2. De cliënt is opdrachtgever van de huishoudelijke hulp.
3. Alle overeenkomsten met Hoekhelpt zijn gebaseerd op Regeling Dienstverlening aan Huis.

### Artikel 2 Overeenkomst

1. De overeenkomst wordt individueel afgesloten met de cliënt, waarbij de algemene voorwaarden van Hoekhelpt van toepassing zijn.
2. Overeenkomsten met Hoekhelpt zijn voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
3. De overeenkomst tussen de cliënt en Hoekhelpt kan te allen tijde worden opgezegd, door zowel Hoekhelpt als de cliënt. De opzegtermijn bedraagt één week.
4. De overeenkomst eindigt:
  - Bij overlijden van de cliënt
  - Bij wederzijds goedvinden
  - Na eenzijdige schriftelijke opzegging van de overeenkomst door de cliënt of Hoekhelpt, met in achtneming van de opzegtermijn in lid 3 van dit artikel
  - Van rechtswege als de overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan
5. Op de overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Een geschil zal aan de Rechtbank te Den Haag worden voorgelegd.

### Artikel 3 Werkwijze

1. De huishoudelijke hulp zal, tenzij anders aangegeven of bepaald, binnen 7 werkdagen na de aanvraag worden gestart.
2. Hoekhelpt zal zoveel mogelijk rekening houden met de wensen van de cliënt, mits deze binnen alle redelijkheid blijven.
3. Het is de intentie van Hoekhelpt om wekelijks dezelfde schoonmaakhulp in te plannen.
4. Wanneer cliënt niet tevreden is over de huishoudelijke hulp, dient dit per direct doorgegeven te worden aan Hoekhelpt. Hoekhelpt zal zo snel mogelijk vervanging voor de hulp zien te vinden.
5. Bij ziekte en/of andere verplichtingen van de hulp zal al het mogelijke worden gedaan om een vervanger in te zetten. Het kan hierbij zijn dat de huishoudelijke hulp op een andere dag of tijdstip wordt ingezet.
6. Cliënt kan bij ziekte en/of verplichtingen van de hulp aangeven dat hij/zij die week geen vervanging nodig heeft. De uren kunnen dan op een later tijdstip worden ingehaald.

#### **Artikel 4 Werkafspraken afzeggen**

1. Indien een geplande terugkerende afspraak uiterlijk 24 uur vóór aanvang van de hulp wordt afgezegd, wordt deze niet in rekening gebracht.
2. Het annuleren van een afspraak dient aan het kantoor van Hoekhelpt te worden doorgegeven. Dit kan telefonisch, per WhatsApp-bericht/sms of via de email.
3. Bij niet tijdig annuleren worden de volledige kosten van de betreffende werkafspraken in rekening gebracht.

#### **Artikel 5 Klachten**

1. Klachten over de schoonmaakwerkzaamheden dienen binnen 24 uur nadat de werkzaamheden zijn verricht aan het kantoor van Hoekhelpt gemeld te worden. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk.

#### **Artikel 6 Verplichtingen cliënt**

1. De cliënt dient de opdrachten van de werkzaamheden duidelijk over te brengen naar de hulp. Ieder huissituatie is anders, waardoor het van belang is dat de cliënt de hulp duidelijk instrueert over de wensen ten aanzien van de schoonmaak, de producten en de huishoudelijke apparaten.
2. De cliënt dient ervoor te zorgen dat de hulp met deugdelijke apparaten kan werken en dat de juiste schoonmaakproducten en hulpmiddelen aanwezig zijn. Denk hierbij aan:
  - Allesreiniger, wc reiniger (bv chloor) en kalkreiniger en/of schoonmaakazijn (of soortgelijke producten)
  - Voldoende schone vezeldoekjes (minstens 4)
  - Spons, trekker, zeem en schoonmaakmiddel voor raambewassing
  - Droge en schone (thee)doeken om droog te maken
  - Stofzuiger
  - Handschoenen (voor de veiligheid van de medewerker dienen deze gebruikt te worden bij het reinigen van het sanitair)
3. De cliënt dient ervoor te zorgen dat de huishoudelijke hulp op de afgesproken dag en tijd aan het werk kan. Hiervoor dient de woning goed toegankelijk te zijn en dienen er geen belemmeringen te zijn die het werken onmogelijk dan wel onwenselijk maken.
4. Cliënt is verplicht te melden indien er medicatie gebruikt wordt die schadelijk kunnen zijn voor de gezondheid van de huishoudelijke hulp. De hulp is hierbij verplicht om handschoenen te dragen tijdens de reiniging van het sanitair.
5. Cliënt en de huishoudelijke hulp houden bij de aanschaf en het gebruik van de schoonmaakproducten zoveel mogelijk rekening met het milieu.
6. Wanneer de cliënt de overeenkomst met Hoekhelpt opzegt en er voor kiest om binnen een jaar na opzegging verder te gaan met de huishoudelijke hulp van Hoekhelpt, dan rekent Hoekhelpt hiervoor een fee van € 500,00.

## **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

1. Hoekhelpt is niet aansprakelijk voor schade.
2. De huishoudelijke hulp is enkel aansprakelijk voor schade indien deze voortvloeit uit grove schuld of nalatigheid.

**Opmerkingen:** Bij de meeste aansprakelijkheidsverzekeringen—en/of inboedelverzekeringen is een clausule “huispersoneel” opgenomen. Wij raden de cliënt aan om de verzekering te controleren op deze clausule.

## **Artikel 8 Sleutel**

1. Indien de cliënt ervoor kiest om de huissleutel in beheer van de huishoudelijke hulp te geven, is de hulp daar aansprakelijk voor.

## **Artikel 9 Betaling**

1. Betalingen aan Hoekhelpt dienen bij voorkeur te geschieden binnen 7 dagen na de factuurdatum, de betalingstermijn bedraagt 14 dagen.
2. Bij handmatige overboeking dient het volledige bedrag onder vermelding van het factuurnummer overgemaakt te worden. Bij niet volledige betalingen en bij het ontbreken van een factuurnummer, kan de betaling niet geadministreerd worden en ontvangt u automatisch een herinnering.
3. Wanneer u meerdere facturen tegelijk wilt betalen, dan dient u iedere factuur afzonderlijk te betalen onder vermelding van het factuurnummer.
4. Het is een cliënt niet toegestaan zelf een verrekening te doen met het aan Hoekhelpt verschuldigde.
5. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
6. Wanneer de betaling zeven weken na de factuurdatum nog niet is voldaan, zal de afhandeling overgedragen worden aan een incassobureau.

## **Artikel 10 Discretie**

1. Het is de huishoudelijke hulp nadrukkelijk niet toegestaan informatie over cliënt aan derden te verstrekken.
2. Het is niet toegestaan om informatie over de huishoudelijke hulp aan derden te verstrekken.
3. Bij veranderende omstandigheden omtrent cliënt waarbij de schoonmaak en/of de werkomstandigheden van de hulp in het geding komen, is de huishoudelijke hulp verplicht dit te melden bij Hoekhelpt. Hoekhelpt is dan gerechtigd om hierop actie te ondernemen.
4. Bij veranderende omstandigheden omtrent de huishoudelijke hulp waarbij de schoonmaak en/of de omstandigheden van de cliënt in het geding komen, is de cliënt verplicht dit te melden bij Hoekhelpt. Hoekhelpt is dan gerechtigd om hierop actie te ondernemen.
5. Wanneer de (werk)omstandigheden voor de huishoudelijke hulp niet binnen de redelijkheid zijn, is de hulp verplicht dit te melden. Hoekhelpt is dan gerechtigd om hierop actie te ondernemen.