

Algemene voorwaarden

Boodschappenservice | Huishoudelijke hulp | Gezelschap & begeleiding | ADL-ondersteuning

Persoonlijke ondersteuning in Rotterdam en omgeving. Deze voorwaarden beschrijven de afspraken over onze dienstverlening, online boekingen, abonnementen, betalingen en eventuele PGB-ondersteuning. Wettelijke consumenten- en zorgrechten blijven altijd gelden.

Handelsnaam	Care Bymer
Juridische bedrijfsnaam	Care Bymer
KvK-nummer	94547084
E-mailadres	info@carebymer.nl
Website	www.carebymer.nl
Versie / datum	1.0 / 01-09-2026

Deze algemene voorwaarden gelden voor overeenkomsten met particuliere klanten. Dwingende consumentenwetgeving en eventuele toepasselijke zorgwetgeving gaan altijd vóór strijdige bepalingen hieronder.

Artikel 1 | Begrippen en toepasselijkheid

1.1 Care Bymer is de dienstverlener zoals geïdentificeerd in de bedrijfsgegevens. De klant is de natuurlijke persoon die de diensten afneemt, of diens bevoegde vertegenwoordiger.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op aanvragen, offertes, online reserveringen, losse opdrachten en abonnementen voor diensten van Care Bymer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

1.3 De klant ontvangt deze voorwaarden vóór het aangaan van de overeenkomst op een manier waarop deze kunnen worden opgeslagen. Bij strijd met dwingend recht geldt de wettelijke regeling.

1.4 Wanneer voor gefinancierde zorg een voorgeschreven PGB-zorgovereenkomst of afzonderlijke zorgovereenkomst wordt gebruikt, gaan de bepalingen van die overeenkomst en toepasselijke financieringsregels voor zover nodig vóór deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 | Dienstverlening en grenzen

2.1 Care Bymer kan de volgende diensten aanbieden, uitsluitend voor zover deze daadwerkelijk op de website of in de offerte beschikbaar zijn: boodschappenservice; huishoudelijke hulp; gezelschap en praktische begeleiding; en ondersteuning bij algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL).

2.2 Inhoud, duur, locatie, frequentie en eventuele hulpmiddelen worden per boeking of in een individuele dienstverleningsovereenkomst bevestigd.

2.3 Zorginhoudelijke handelingen worden alleen uitgevoerd als de betrokken medewerker daarvoor bevoegd en bekwaam is, en wanneer dit wettelijk is toegestaan. Een ADL-certificaat op zichzelf geeft geen bevoegdheid voor voorbehouden handelingen.

2.4 Care Bymer is geen spoed- of alarmdienst. Bij acute medische noodsituaties dient de klant 112 of de aangewezen spoeddienst te bellen.

Artikel 3 | Aanvraag, boeking en totstandkoming

3.1 Een klant kan via de website, de boekingsagenda of rechtstreeks een aanvraag of bestelling plaatsen. Beschikbaarheid die online wordt getoond kan tussentijds wijzigen.

3.2 Een reservering komt tot stand zodra Care Bymer de opdracht, de prijs en het afgesproken tijdstip heeft bevestigd, of - bij een direct boekbaar en direct bevestigd aanbod - zodra het systeem de overeenkomst uitdrukkelijk bevestigt.

3.3 Bij diensten waarvoor een intake of zorgbeoordeling nodig is, betekent een online aanvraag of voorlopige betaling niet dat de zorg al is geaccepteerd of verzekerde zorg is toegekend.

3.4 De klant verstrekt juiste en relevante informatie over bereikbaarheid, locatie, hulpvraag en omstandigheden die noodzakelijk zijn voor veilige uitvoering. Onnodige medische gegevens worden niet via de openbare winkelwagen gevraagd.

Artikel 4 | Uitvoering, bereikbaarheid en veiligheid

4.1 De dienstverlening vindt plaats op de overeengekomen locatie binnen het door Care Bymer geaccepteerde werkgebied, doorgaans Rotterdam en omgeving.

4.2 De klant zorgt voor veilige en redelijke toegang tot de woning en informeert Care Bymer tijdig over relevante risico's, toegankelijkheid, huisdieren of noodzakelijke hulpmiddelen.

4.3 Wanneer uitvoering redelijkerwijs onveilig, onmogelijk of buiten de afgesproken opdracht valt, overlegt Care Bymer eerst over aanpassing, uitstel of een passend alternatief, behoudens spoedsituaties.

4.4 Bij ziekte, overmacht of onverwachte uitval meldt Care Bymer dit zo spoedig mogelijk, en worden indien mogelijk een nieuwe afspraak of geschikte vervanging aangeboden. Bij essentiële zorg wordt aandacht besteed aan verantwoorde continuïteit en doorverwijzing.

Artikel 5 | Prijzen, extra kosten en boodschappen

5.1 De bij bestelling getoonde consumentenprijs is in euro's en inclusief btw voor zover verschuldigd en inclusief verplichte kosten. Uurtarief, minimale afname, eventuele reiskosten en andere variabele posten worden vóór de bestelling duidelijk vermeld.

5.2 Werk dat buiten de afspraak valt, wordt uitsluitend na voorafgaand akkoord van de klant verricht en tegen een vooraf meegedeelde prijs of berekeningswijze.

5.3 Bij boodschappenservice zijn de boodschappen zelf en de dienstvergoeding afzonderlijke posten, tenzij duidelijk als één totaalprijs aangeboden. De klant ontvangt inzicht in de daadwerkelijke kosten van de aankopen.

5.4 Vervangende boodschappen of meeruitgaven boven het afgesproken budget worden vooraf afgestemd, tenzij hierover uitdrukkelijk andere instructies zijn vastgelegd. Wettelijke rechten met betrekking tot bij derden gekochte goederen blijven bestaan.

Artikel 6 | Betaling en Mollie

6.1 Betaling verloopt via de betaalmethoden die op het afrekenmoment werkelijk worden aangeboden, bijvoorbeeld iDEAL/Wero, kaartbetaling of een andere geactiveerde betaalmethode via Mollie.

6.2 De betalingsverplichting ontstaat volgens de bij de bestelling bevestigde afspraken. Bij voorafbetaalde diensten volgt na de betaling een schriftelijke bevestiging en worden niet-geleverde prestaties waar nodig terugbetaald.

6.3 Betaling achteraf, Klarna of Riverty is alleen beschikbaar als deze optie bij de betreffende dienst daadwerkelijk in de checkout is geactiveerd en door de betaalprovider wordt geaccepteerd. De aanvullende voorwaarden van die provider kunnen dan van toepassing zijn.

6.4 Bij een niet-tijdige betaling ontvangt de particuliere klant eerst een kosteloze aanmaning met ten minste veertien dagen betalingstermijn, voordat wettelijke incassokosten in rekening kunnen worden gebracht. Wettelijke rechten blijven onverkort van kracht.

Artikel 7 | Maandabonnementen en SEPA-incasso

7.1 Een maandabonnement omvat alleen de diensten, uren en frequentie die vóór het afsluiten duidelijk zijn beschreven. Extra uren of losse werkzaamheden worden niet zonder voorafgaand akkoord toegevoegd.

7.2 De aanvangsdatum, eventuele minimale looptijd, maandprijs, verlenging en opzegwijze staan in de bevestiging. Bij een abonnement voor onbepaalde tijd of na afloop van een toegestane vaste looptijd kan de consument opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand, tenzij een kortere termijn is afgesproken.

7.3 Een online afgesloten abonnement kan ook online worden opgezegd. Reeds verschuldigde bedragen voor daadwerkelijk uitgevoerde diensten blijven betaalbaar; vooruitbetaalde bedragen voor niet verschuldigde toekomstige periodes worden terugbetaald als de wet of overeenkomst dit vereist.

7.4 Automatische SEPA-incasso vindt alleen plaats na een afzonderlijke, aantoonbare incassomachtiging. De klant wordt geïnformeerd over incassobedrag, frequentie en afgesproken voorafgaande kennisgeving. De machtiging kan volgens de daarvoor geldende regels worden ingetrokken.

7.5 Prijswijzigingen bij lopende abonnementen worden tijdig aangekondigd. Wanneer wettelijke regels dat vereisen, kan de klant bij een nadelige wijziging kosteloos beëindigen.

Artikel 8 | Verzetten en annuleren van afspraken

8.1 Losse afspraken kunnen tot 24 uur vóór de geplande start kosteloos worden verzet of geannuleerd, tenzij aantoonbare, vooraf overeengekomen en niet meer te vermijden externe kosten zijn gemaakt. Dit laat het wettelijke herroepingsrecht onverlet.

8.2 Bij annulering binnen 24 uur kunnen uitsluitend redelijke, aantoonbare kosten worden doorberekend, rekening houdend met vermeden kosten en de mogelijkheid om de gereserveerde tijd anders in te vullen; nooit meer dan de overeengekomen prijs van de betreffende afspraak.

8.3 Care Bymer brengt geen annuleringskosten in rekening bij een eigen annulering. In dat geval wordt in overleg een alternatief aangeboden of het reeds voor die afspraak betaalde bedrag teruggestort.

8.4 Wanneer wettelijke zorgrechten, de PGB-overeenkomst of specifieke regels rond noodzakelijke zorg anders bepalen, gaan die regels voor. Het stopzetten van zorg wordt zorgvuldig en met passende overdracht behandeld.

Artikel 9 | Wettelijke bedenktijd bij online overeenkomsten

9.1 Voor online of op afstand afgesloten overeenkomsten voor diensten geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van veertien dagen na het sluiten van de overeenkomst, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Voor bepaalde gezondheidszorgdiensten kunnen specifieke uitzonderingen of andere wettelijke regels gelden.

9.2 De klant kan binnen die termijn zonder reden herroepen via e-mail, via de wettelijk vereiste online herroepingsfunctie waar van toepassing, of met het modelformulier achter in dit document.

9.3 Op uitdrukkelijk verzoek van de klant mag Care Bymer tijdens de bedenktijd met de dienst beginnen. Herroept de klant daarna en is de klant vooraf correct geïnformeerd, dan mag een evenredige vergoeding worden gevraagd voor het reeds uitgevoerde deel als de wet dit toestaat.

9.4 Is de dienst binnen de bedenktijd volledig uitgevoerd, dan vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer aan alle toepasselijke wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder het voorafgaande uitdrukkelijke verzoek en de vereiste erkenning door de klant.

9.5 Na geldige herroeping betaalt Care Bymer de wettelijk verschuldigde bedragen zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen veertien dagen terug via dezelfde betaalmethode, tenzij anders overeengekomen en wettelijk toegestaan.

Artikel 10 | PGB, zorgverzekeraars en overige vergoedingen

10.1 Care Bymer garandeert niet dat een dienst onder de Zorgverzekeringswet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) of een ander budget wordt vergoed.

10.2 Indien een klant zorg uit een persoonsgebonden budget wil inkopen, worden de benodigde indicatie, goedkeuring, zorgovereenkomst, het tarief en de declaratie-/betalingsprocedure vooraf afgestemd met de bevoegde instantie.

10.3 PGB-gefinancierde zorg begint pas binnen de daarvoor geldende voorwaarden en nadat de vereiste goedkeuring is verkregen. Niet-goedgekeurde uren of zorg worden niet als vergoede zorg gedeclareerd.

10.4 Een eventueel afzonderlijk particulier betaalarrangement voor niet-vergoede diensten wordt alleen gesloten na expliciete informatie aan en instemming van de klant; de klant krijgt geen onverwachte privéfactuur enkel doordat een PGB-aanvraag is afgewezen of het budget ontoereikend blijkt.

10.5 Voor zorgovereenkomsten binnen PGB gelden de verplichte contract- en administratievoorwaarden van de betrokken uitvoerder, waaronder waar relevant de SVB, de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar.

Artikel 11 | Kwaliteit, klachten en zorgvragen

11.1 Care Bymer spant zich in om de afgesproken diensten zorgvuldig, respectvol en met passende deskundigheid te leveren. De klant kan een vraag of klacht indienen via de zakelijke contactgegevens.

11.2 Care Bymer bevestigt ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk en probeert in overleg tot een passende oplossing te komen. De wettelijke klachtenrechten blijven gelden.

11.3 Voor activiteiten waarop de Wkkgz van toepassing is, stelt Care Bymer de wettelijk vereiste klachtenregeling beschikbaar, met toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris en, wanneer van toepassing, een erkende geschilleninstantie. De klant wordt geïnformeerd hoe deze te benaderen.

11.4 Voor niet-zorggerelateerde consumentklachten kan de klant zich, als overleg niet helpt, wenden tot de volgens de wet bevoegde instantie of rechter.

Artikel 12 | Privacy en vertrouwelijkheid

12.1 Care Bymer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor doeleinden waarvoor een geldige rechtsgrond bestaat, waaronder het afhandelen van aanvragen, uitvoeren van dienstverlening, facturatie en de wettelijke administratie.

12.2 Eventuele gezondheidsgegevens zijn extra beschermd. Care Bymer verwerkt die alleen wanneer dit noodzakelijk en wettelijk toegestaan is, met passende beveiligingsmaatregelen en vertrouwelijkheid.

12.3 Meer informatie over doelen, bewaartermijnen, ontvangers en privacyrechten staat in de afzonderlijke privacyverklaring die via de website bereikbaar moet zijn.

12.4 Toestemming voor marketing, indien gevraagd, is gescheiden van de instemming met deze algemene voorwaarden en is niet automatisch vereist om een dienst af te nemen.

Artikel 13 | Aansprakelijkheid en overmacht

13.1 Care Bymer is aansprakelijk voor schade voor zover deze naar toepasselijk recht aan haar kan worden toegerekend. Aansprakelijkheid wordt niet uitgesloten of beperkt voor zover dit wettelijk niet mag.

13.2 De klant meldt een schade of incident zo spoedig mogelijk zodat passende maatregelen kunnen worden genomen; dit doet geen afbreuk aan wettelijke rechten.

13.3 Bij overmacht - bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden, een ernstige storing of andere onvoorzienbare omstandigheden buiten de redelijke invloed van Care Bymer - overleggen partijen over een alternatief tijdstip of beëindiging. Niet-geleverde en vooruitbetaalde diensten worden terugbetaald voor zover verschuldigd.

Artikel 14 | Wijziging en beëindiging

14.1 Wijzigingen in diensten, tijdstippen en zorgafspraken worden in onderling overleg vastgelegd, met behoud van wettelijke rechten.

14.2 Care Bymer kan deze voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten aanpassen. Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen alleen voor zover de wet dit toelaat en nadat de klant daarvan tijdig kennis heeft gekregen.

14.3 Een langdurige dienstverlening kan worden beëindigd met inachtneming van overeengekomen en wettelijke opzegregels, en waar nodig van zorgvuldige overdracht en de continuïteit van noodzakelijke ondersteuning.

Artikel 15 | Toepasselijk recht en slotbepalingen

15.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, zonder afbreuk te doen aan dwingende consumentenbescherming.

15.2 Geschillen worden bij voorkeur eerst in overleg opgelost. Indien dat niet lukt, kunnen partijen zich wenden tot de volgens de wet bevoegde rechter of, bij daarvoor in aanmerking komende zorg, de toepasselijke geschilleninstantie.

15.3 Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen zo veel mogelijk in stand; voor de ongeldige bepaling geldt de toepasselijke wettelijke regeling.

Bijlage A | Modelformulier herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug wanneer u een overeenkomst wilt herroepen waarvoor een wettelijk herroepingsrecht bestaat. U kunt uw herroeping ook op een andere ondubbelzinnige wijze doorgeven.

Aan: Care Bymer

E-mailadres: info@carebymer.nl

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de volgende dienst(en) herroep/herroepen (*):

Dienst(en): _____

Besteld / overeenkomst gesloten op: _____

Naam consument(en): _____

Adres consument(en): _____

E-mailadres (optioneel): _____

Datum: _____

Handtekening (alleen wanneer op papier ingediend): _____

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.