

Algemene Voorwaarden Servicepaspoort

Herziene versie, januari 2023

Dienstverlening Servicepaspoort

1. Servicepaspoort, onderdeel van Zorgbalans, bemiddelt zonder winstoogmerk voor leden uit met name Zuid-Kennemerland en de IJmond in een breed en kwalitatief goed aanbod van diensten, producten, cursussen en activiteiten op het gebied van gemak, gezondheid, veiligheid en beweging. Het doel van Servicepaspoort is met dit aanbod het leefcomfort van haar leden te verhogen.
2. Servicepaspoort tracht dit doel te realiseren door:
 - a. Het bemiddelen tussen vrager en aanbieder tegen een gunstige prijs- en kwaliteitsverhouding;
 - b. Het doorverwijzen van een lid naar een aanbieder van de gevraagde dienst, product, cursus en of activiteit;
 - c. Het verstrekken van informatie over de aangeboden dienstverlening;
 - d. Telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren en voor noodsituaties 24 uur per dag, 7 dagen in de week;
 - e. Ondersteuning met extra services in noodsituaties.
3. De dienstverlening van Servicepaspoort, wordt bekostigd met lidmaatschapsgelden en valt niet onder de Wmo of Wlz of Zvw. Afhankelijk van eventuele aanvullende ziektekostenverzekeringen kan het zo zijn dat de zorgverzekeraar een deel van het aanbod van Servicepaspoort vergoedt. In principe zijn de kosten voor de diensten, producten, cursussen en activiteiten van Servicepaspoort voor eigen rekening van leden.
4. Servicepaspoort screent haar aanbod aan diensten, producten, cursussen en activiteiten op de volgende criteria, die voor een lid van belang zijn:
 - a. goede kwaliteit;
 - b. goede service;
 - c. leveringsbetrouwbaarheid;
 - d. gunstige prijs met veelal een korting voor leden van Servicepaspoort.
5. Servicepaspoort spant zich in om haar aanbod zo veel mogelijk af te stemmen op de vraag van haar leden. De daarbij gecommuniceerde tarieven van de leveranciers zijn richtlijnen. Servicepaspoort is niet aansprakelijk voor tussentijdse tariefswijzigingen.
6. Servicepaspoort is intermediair voor haar leden en aanbieders van diensten, producten, cursussen en activiteiten. Het lid is zelf opdrachtgever van de aanbieder en betaalt de aanbieder rechtstreeks voor geleverde dienst(en) of product(en) zonder tussenkomst van Servicepaspoort.
7. Servicepaspoort vergoedt voor haar leden, eens per jaar, per gezinslid, voor een maximale periode van 13 weken, de uitleen van de volgende loophulpmiddelen: elleboogkrukken, eiffeltje, looprek en onderarm schaal krukken en rollator voor zover deze worden afgenomen bij de Medipoint Thuiszorgwinkels. De uitleen van deze loophulpmiddelen kan een lid regelen via internet, telefonisch of in de Medipoint Thuiszorgwinkels in Haarlem, Heemstede of IJmuiden. Eventuele bezorgkosten worden niet vergoed. Indien de artikelen

langer dan een periode van 13 weken nodig zijn, bespreekt een medewerker van de Medipoint Thuiszorgwinkel de aanvullende mogelijkheden met het lid van Servicepaspoort.

Het lidmaatschap

8. Regio Zuid-Kennemerland omvat de volgende plaatsen: Aerdenhout, Bennebroek, Bentveld, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede, Heemstede, Overveen, Santpoort-Zuid, Spaarndam, Vogelenzang en Zandvoort. Regio IJmond omvat de volgende plaatsen: Beverwijk, Castricum, Heemskerk, Uitgeest en de gemeente Velsen.
9. Als een persoon in aanmerking wil komen voor de korting op de diensten, producten, cursussen en activiteiten van Servicepaspoort zonder dat die persoon lid is, zal diegene eerst lid moeten worden van Servicepaspoort.
10. Een persoon wordt als lid van Servicepaspoort aangemerkt op het moment dat deze zich telefonisch en na ondertekening van de toegezonden aanmeldkaart, schriftelijk of digitaal aangemeld heeft.
11. Het lidmaatschap geldt per huishouden en het lidmaatschapstarief wordt jaarlijks opnieuw door Servicepaspoort vastgesteld.
12. De lidmaatschapsperiode is een kalenderjaar en loopt van 1 januari tot en met 31 december. Het lidmaatschap heeft de duur van 1 kalenderjaar of voor een deel van een kalenderjaar, indien aanmelding gedurende een kalenderjaar plaatsvindt. Bij aanmelding gedurende een kalenderjaar dient de volledige jaarlijkse bijdrage betaald te worden.
13. Bij een opzegging gedurende het kalenderjaar vindt geen pro rata restitutie plaats van de jaarlijkse bijdrage. Het opzeggen van het lidmaatschap kan tot 1 december van het lopende kalenderjaar voor het daarop volgende kalenderjaar. Bij een niet tijdige opzegging wordt het lidmaatschap automatisch verlengd voor het daarop volgende kalenderjaar en is de pashouder de jaarlijkse bijdrage verschuldigd.
14. Opzeggen kan door ondertekening van de opzegkaart, schriftelijk per brief en/of digitaal, per mail naar info@servicepaspoort.nl.

Betalingsprocedure

15. Het lidmaatschapsgeld kan door een lid worden overgemaakt of het lid machtigt Servicepaspoort om het lidmaatschapsgeld eenmaal per jaar af te schrijven.
16. Bestaande leden ontvangen in december een factuur/acceptgiro (indien geen machtiging is gegeven) om het lidmaatschapsgeld voor het komende kalenderjaar te betalen.
17. Bestaande leden ontvangen hun ledenpas uiterlijk in januari van het nieuwe kalenderjaar, doch uitsluitend nadat het lidmaatschapsgeld voor dat jaar door Servicepaspoort is ontvangen. Nieuwe leden ontvangen hun ledenpas nadat door Servicepaspoort het lidmaatschapsgeld is ontvangen.

Aansprakelijkheid

18. Servicepaspoort is niet aansprakelijk voor de schade die de leden lijden, noch gehouden tot vergoeding van de door de leden gemaakte (on)kosten, als gevolg van werkzaamheden, diensten, producten, cursussen of activiteiten van de aanbieders. De aanbieders waar Servicepaspoort mee samenwerkt, hebben een eigen beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachtenprocedure

19. Servicepaspoort hanteert de volgende procedure in het geval dat een lid niet tevreden is over de door de aanbieders geleverde dienst(en) of product(en).
- a. In het geval van een klacht over de dienstverlening dient de lid in eerste instantie rechtstreeks met de desbetreffende aanbieder tot een oplossing te komen. Mocht de klacht dan niet tot tevredenheid van het lid worden opgelost, dan zal Servicepaspoort hierin trachten te bemiddelen als Servicepaspoort vindt dat de klacht terecht is.
 - b. Indien Servicepaspoort over een bepaalde aanbieder meerdere klachten heeft ontvangen, zonder dat een verbetering van dienstverlening intreedt, zal Servicepaspoort niet langer bemiddelen voor deze aanbieder of naar deze aanbieder doorverwijzen.
20. Indien een lid niet tevreden is over de dienstverlening van Servicepaspoort, is de klachtenprocedure van Nobilis van toepassing.

Overig

21. Ter bescherming van uw gegevens handelt Servicepaspoort in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Servicepaspoort gaat vertrouwelijk om met uw persoonsgegevens en met de informatie die u ons geeft. Hoe we dit doen staat in ons privacyreglement op onze website www.servicepaspoort.nl.
22. Servicepaspoort heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde (tussentijds) te wijzigen en/of aanvullende voorwaarden te stellen.
23. In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist Servicepaspoort.
24. Op het lidmaatschap van Servicepaspoort is Nederlands recht van toepassing.

Wilt u iets overleggen of vragen?

**Servicepaspoort is van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar
via 023 89 18 440.**