

## Algemene voorwaarden Rivas ledenorganisatie

Aan het lidmaatschap zijn enkele voorwaarden verbonden. Deze zijn hieronder voor u beschreven.

### 1. Dienstverlening Rivas ledenorganisatie

Rivas ledenorganisatie is onderdeel van Rivas Zorggroep en voert namens Rivas Zorggroep de ledenorganisatie uit. Rivas Zorggroep biedt zorg in de gemeente Alblasterdam, gemeente Altena, gemeente Dordrecht, gemeente Gorinchem, gemeente Hardinxveld-Giessendam, gemeente Molenlanden, gemeente Papendrecht, gemeente Sliedrecht, gemeente Vijfheerenlanden en gemeente West Betuwe. In dit werkgebied zijn de kortingsregelingen van Rivas ledenorganisatie van toepassing. Er gelden ook kortingsregelingen met een aantal landelijke samenwerkingspartners.

Het lidmaatschap geldt voor alle diensten, producten, evenementen en voordelen van Rivas ledenorganisatie en wordt aangeduid als het Servicepakket. Dit Servicepakket biedt leden ondersteuning op het gebied van gezondheid, veiligheid, leefstijl, preventie en bevordert Rivas als zorgaanbieder. De samenwerkingspartners van Rivas ledenorganisatie zijn dienstverleners en leveranciers van het Servicepakket en hiermee heeft Rivas ledenorganisatie een overeenkomst gesloten om diensten te verlenen en/of producten te leveren aan haar leden.

Het Servicepakket van Rivas ledenorganisatie kan aanvullend zijn op dat van Rivas Langdurige Zorg en Rivas Wijkverpleging en wordt niet gefinancierd door de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), of de Ziektekostenverzekeringswet (Zvw).

### 2. Aanmelding, duur en opzegging van het lidmaatschap

- Aanmelding van nieuwe leden voor Rivas ledenorganisatie kan via het aanmeldformulier of digitaal via [www.rivas-ledenorganisatie.nl](http://www.rivas-ledenorganisatie.nl).
- U bent als huishouden lid van Rivas ledenorganisatie. Dit betekent dat met één lidmaatschap alle inwonende gezinsleden kunnen profiteren van de voordelen die met het lidmaatschap gepaard gaan, mits anders vermeld.
- Iedere persoon van achttien jaar en ouder kan zich aanmelden als lid. Het lidmaatschap gaat in op de datum van inschrijving en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- Het lid betaalt bij aanmelding de totale lidmaatschapskosten gedurende het gehele kalenderjaar.  
Bij aanmelding vanaf 1 november betaalt het lid over het lopende kalenderjaar geen contributie en kan er gedurende het 1e kalenderjaar niet worden opgezegd.
- Het lidmaatschap wordt automatisch jaarlijks stilzwijgend verlengd, tenzij het lid tien werkdagen voor het einde van het lopende kalenderjaar opzegt. Bij opzegging gedurende het kalenderjaar vindt geen (gedeeltelijke) restitutie van de contributie plaats.  
Opzeggen kan met inachtneming van de opzegtermijn schriftelijk aan Rivas Zorglijn, postbus 90, 4200 AB Gorinchem of per e-mail aan [ledenorganisatie@rivas.nl](mailto:ledenorganisatie@rivas.nl) onder vermelding van het lidmaatschapsnummer, naam en adresgegevens en de reden voor de opzegging.

De opzegging of beëindiging van het lidmaatschap wordt vastgelegd en schriftelijk bevestigd aan het betreffend lid.

Het lidmaatschap wordt beëindigd:

- a. bij overlijden en als er geen andere personen in hetzelfde huishouden zijn die het lidmaatschap kunnen of willen overnemen;
- b. op verzoek van het lid;
- c. bij wanbetaling;
- d. door onjuist of onzorgvuldig gebruik;
- e. bij beëindiging van de dienstverlening van Rivas ledenorganisatie.

In de gevallen waarin deze algemene bepalingen niet voorzien, behoudt Rivas ledenorganisatie zich het recht voor de deelname van het lid te beëindigen.

### 3. Rivas ledenpas en Servicepakket

- Leden hebben na betaling van de jaarlijkse contributie recht op een Rivas ledenpas.
- Het lidmaatschap geldt voor alle diensten, producten, evenementen en voordelen van Rivas ledenorganisatie en wordt aangeduid als het Servicepakket. Dit Servicepakket biedt ondersteuning aan leden op het gebied van gezondheid, veiligheid, leefstijl en preventie en bevordert Rivas als zorgaanbieder.
- Bij afname van het Servicepakket is het lid verplicht de Rivas ledenpas, eventueel in combinatie met een geldige legitimatie, te tonen aan de samenwerkingspartner van Rivas ledenorganisatie.
- Rivas ledenorganisatie mag zonder nadere opgave onderdelen van het Servicepakket intrekken, wijzigen of daaraan nieuwe diensten toevoegen. Leden worden hiervan op de hoogte gehouden door publicatie op [www.rivas-ledenorganisatie.nl](http://www.rivas-ledenorganisatie.nl), social media, de nieuwsbrief en/of in het ledenmagazine.
- Indien er een nieuwe Rivas ledenpas moet worden verstrekt vanwege verlies of zodanige beschadiging dat deze pas onbruikbaar is geworden, kan een tegemoetkoming in de administratiekosten in rekening worden gebracht. Een vervangende pas kan schriftelijk via Rivas Zorglijn, postbus 90, 4200 AB Gorinchem of per e-mail aan [ledenorganisatie@rivas.nl](mailto:ledenorganisatie@rivas.nl) worden aangevraagd.
- Als Rivas ledenorganisatie als bemiddelaar optreedt, zal het lid zelf opdrachtgever van de dienstverlening zijn. Eventuele financiële afwikkeling vindt vervolgens rechtstreeks plaats tussen het lid en de samenwerkingspartner.
- Rivas ledenorganisatie biedt leden voordelen bij aanschaf van bepaalde producten en diensten. Het pakket aan voordelen wordt telkens voor een kalenderjaar vastgesteld en beschreven op de website. Aan de teksten op de website kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- Voor een aantal diensten betaalt het lid een vooraf vastgestelde financiële vergoeding per



dienst. Als er sprake is van een financiële vergoeding, kan deze door de samenwerkingspartner als gevolg van niet voorzienbare kosten respectievelijke prijsverhogingen, zonder voorafgaande kennisgeving, worden gewijzigd. Als het lid niet met de tariefwijziging akkoord kan gaan, kan de te leveren dienst aan het lid onmiddellijk worden beëindigd.

#### 4. Kosten en betaalwijze

- De contributie wordt jaarlijks vastgesteld en op de website van Rivas ledenorganisatie gepubliceerd. Rivas ledenorganisatie behoudt zich het recht voor om de contributie van het lidmaatschap per kalenderjaar te wijzigen. Leden worden hiervan uiterlijk vijftien werkdagen vóór het nieuwe kalenderjaar op de hoogte gesteld.
- Bij aanmelding in de loop van het jaar dient het lid het volledige contributiebedrag te betalen.
- Als het lid het lidmaatschap in de loop van het kalenderjaar opzegt, blijft de contributie voor het lopende jaar volledig verschuldigd. Er ontstaat geen recht op restitutie. Het lid kan dan tot en met 31 december van dat jaar nog gebruikmaken van producten en diensten die Rivas ledenorganisatie aanbiedt, inclusief alle ledenvoordelen.
- Mocht een persoon zonder geldig lidmaatschap gebruik maken van de producten en/of diensten, dan moet de betreffende persoon de werkelijke kosten betalen.
- Indien een lid niet tijdig de verschuldigde contributie volledig heeft betaald, vervallen de rechten op het ledenvoordeel van Rivas ledenorganisatie, totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- De betaling van de contributie bij het afsluiten van een nieuw lidmaatschap via [www.rivas-ledenorganisatie.nl](http://www.rivas-ledenorganisatie.nl) vindt plaats middels iDEAL. De betaling van de contributie bij het afsluiten van een nieuw lidmaatschap via het aanmeldformulier vindt plaats middels automatische incasso. De daaropvolgende jaarlijkse contributie vindt voor leden die vanaf 01-01-2022 lid zijn, plaats via automatische incasso.

#### 5. Evenementen

Rivas ledenorganisatie verstaat onder evenementen bijeenkomsten georganiseerd door Rivas ledenorganisatie in de vorm van onder andere gezondheidschecks, cursussen, trainingen, workshops, lezingen, informatiebijeenkomsten, webinars en ledendagen. Rivas ledenorganisatie verstaat onder dagtochten bijeenkomsten die door Rivas ledenorganisatie worden uitbesteed aan een externe vervoerder, bijvoorbeeld touroperators of taxivervoersbedrijven.

##### 5.1 Deelname aan evenementen

- Rivas ledenorganisatie stelt haar leden op de hoogte van voorgenomen evenementen. Rivas ledenorganisatie kan voor de bekendmaking onder andere gebruik maken van [www.rivas-ledenorganisatie.nl](http://www.rivas-ledenorganisatie.nl), social media, nieuwsbrieven en/of het ledenmagazine.



- Aanmelding en eventuele betaling voor deelname aan een evenement vindt plaats via [www.rivas-ledenorganisatie.nl](http://www.rivas-ledenorganisatie.nl).

## 5.2 Annuleringsbepalingen

- Rivas ledenorganisatie behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht een evenement te annuleren, verplaatsen, samen te voegen of een aanmelding niet te accepteren.
- Indien een evenement wordt geannuleerd of verplaatst door Rivas ledenorganisatie, kan de deelnemer, indien het bedrag van deelname volledig is voldaan, kosteloos deelnemen aan eenzelfde eerstvolgende evenement. Maakt de deelnemer hiervan geen gebruik, dan kan er aanspraak worden gemaakt op volledige restitutie. Dit kan uitsluitend per e-mail aan [ledenorganisatie@rivas.nl](mailto:ledenorganisatie@rivas.nl). Rivas ledenorganisatie restitueert het betaalde bedrag binnen veertien dagen.
- De deelnemer kan zijn/haar annulering uitsluitend per e-mail melden aan [ledenorganisatie@rivas.nl](mailto:ledenorganisatie@rivas.nl). De deelnemer ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging.
- Bij annulering van een eendaags evenement aan de zijde van de deelnemer vindt:
  - bij annulering tot uiterlijk zeven werkdagen vóór aanvang van het evenement 100% restitutie plaats;
  - bij annulering binnen zeven werkdagen vóór aanvang van het evenement geen restitutie plaats.
- Bij annulering van een meerdaags evenement aan de zijde van de deelnemer vindt:
  - bij annulering tot uiterlijk twintig werkdagen vóór aanvang van het evenement 100% restitutie plaats;
  - bij annulering tussen twintig en tien werkdagen vóór aanvang van het evenement 50% restitutie plaats;
  - bij annulering binnen tien werkdagen vóór aanvang van het evenement geen restitutie plaats.
- Bij annulering van een dagtocht aan de zijde van de deelnemer vindt:
  - bij annulering tot uiterlijk twintig werkdagen vóór aanvang van de dagtocht 100% restitutie plaats;
  - bij annulering na twintig werkdagen vóór aanvang van de dagtocht geen restitutie plaats.
- Bij annulering heeft de deelnemer het recht om iemand anders in zijn/haar plaats te laten deelnemen.
- Bij niet vooraf aangekondigde afwezigheid van de deelnemer bij zowel een eendaags als een meerdaags evenement vindt er geen restitutie plaats.

## 6. Kwaliteit dienstverlening

De samenwerkingspartner is verantwoordelijk voor de door hem geleverde diensten en/of producten. Diensten en leveringen worden uitgevoerd door geselecteerde en professionele organisaties en bedrijven, die ingeschreven staan bij de Kamer van Koophandel en bij voorkeur zijn aangesloten bij een erkende brancheorganisatie en werken volgens de waarden en kwaliteitsnormen



van de betreffende branche. Rivas ledenorganisatie zal zich inspannen om de kwaliteit van haar dienstverlening te controleren, te handhaven en te verbeteren onder meer door het regelmatig uitvoeren van tevredenheidsonderzoek.

## **7. Privacy**

Rivas ledenorganisatie hanteert ter bescherming van de persoonlijke gegevens van leden een privacyreglement, dat voortvloeit uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevens van leden zijn niet toegankelijk voor onbevoegden. Alle medewerkers en samenwerkingspartners van Rivas ledenorganisatie hebben een geheimhoudingsplicht.

Indien een lid om een dienst verzoekt, welke wordt uitgevoerd door een samenwerkingspartner is Rivas ledenorganisatie bevoegd diens persoonsgegevens aan betreffende samenwerkingspartner te verstrekken. Betreffende samenwerkingspartner zal deze persoonsgegevens uitsluitend aanwenden ten behoeve van de uitvoering van de aangevraagde dienst of het product.

## **8. Aansprakelijkheid**

Rivas ledenorganisatie is niet aansprakelijk voor geleden schade, verlies, diefstal van eigendommen en ongevallen tijdens deelname aan evenementen die Rivas ledenorganisatie organiseert.

De samenwerkingspartner is verantwoordelijk voor de te leveren diensten en producten. Rivas ledenorganisatie bemiddelt tussen haar leden en samenwerkingspartner en is niet aansprakelijk voor de door het lid geleden schade als gevolg van gedragen of nalaten van de samenwerkingspartner, zoals bijvoorbeeld een tekortkoming in het nakomen van de verbintenis of anderszins. De samenwerkingspartners hebben een eigen beroepsaansprakelijkheid.

Rivas ledenorganisatie is niet aansprakelijk voor fouten van en/of doorverwijzingen op websites van samenwerkingspartners.

## **9. Wijziging gegevens**

Het lid is verplicht wijzingen in de persoons-, adres-, en/of contactgegevens zo spoedig mogelijk aan Rivas ledenorganisatie door te geven. Dit kan schriftelijk aan Rivas Zorglijn, postbus 90, 4200 AB Gorinchem), per e-mail aan [zorglijn@rivas.nl](mailto:zorglijn@rivas.nl) of via het [digitale wijzigingsformulier](#).

Rivas ledenorganisatie heeft de actuele gegevens nodig om het lid op tijd de juiste informatie te geven. Daarnaast zijn de actuele gegevens nodig om gebruik te kunnen maken van de geboden voordelen bij aanschaf van producten en diensten.

## **10. Uw mening telt!**

Rivas ledenorganisatie probeert diensten te bieden die aansluiten op de wensen en behoeften van haar leden. We horen dan ook graag uw feedback, zowel positief als negatief. Reacties en/of suggesties



op het Servicepakket van Rivas ledenorganisatie zijn van harte welkom en ontvangen wij graag via een e-mail via [ledenorganisatie@rivas.nl](mailto:ledenorganisatie@rivas.nl) onder vermelding van Rivas ledenpas.

Mocht u een klacht of een tip hebben over de geleverde dienst, bespreek deze dan eerst met de betrokken samenwerkingspartner. Rivas ledenorganisatie is zorgvuldig in de keuze van samenwerkingspartners en bemiddelt indien u niet tevreden bent over een geleverde dienst. Mocht u niet tot een oplossing komen, bespreekt u dan uw klacht met onze klachtenfunctionaris, bereikbaar via telefoonnummer (0183) 64 51 71 en (0183) 64 43 97 of e-mail [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl). Het is ook mogelijk een klacht in te dienen via het [digitale formulier](#).

Een compliment geven kan natuurlijk ook via dit [digitale formulier](#).

## **11. Geschillen en wijziging algemene voorwaarden**

Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Wijzigingen in de algemene voorwaarden worden vastgesteld door de Raad van Bestuur van Rivas Zorggroep.

Wijzigingen in de algemene voorwaarden zullen op de website worden aangekondigd en leden krijgen hiervan zo spoedig mogelijk bericht.

De algemene voorwaarden van Rivas ledenorganisatie zijn voor iedereen zichtbaar op de website.

Wijzigingen van algemene voorwaarden worden onmiddellijk van toepassing op bestaande overeenkomsten.

## **12. Slotbepalingen**

Indien een deel van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, dan laat dit de geldigheid van het overige deel van deze algemene voorwaarden onverlet.

Als onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan moet de uitleg plaatsvinden “naar de geest” van deze bepalingen.

In alle gevallen waarin regelgeving en/of deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist uitsluitend de Raad van Bestuur van Rivas Zorggroep.

Wilt u meer informatie over de algemene voorwaarden? Neem dan contact op met Rivas ledenorganisatie via telefoonnummer 06 2050 6777 of stuur een e-mail naar [ledenorganisatie@rivas.nl](mailto:ledenorganisatie@rivas.nl).

