

## 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 Culemborg, gemeente Dordrecht, gemeente Gorinchem, gemeente Hardinxveld-Giessendam, gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, gemeente Houten, gemeente Lopik, gemeente Molenlanden, gemeente Nieuwegein, gemeente Papendrecht, gemeente Sliedrecht, gemeente Vijfheerenlanden, gemeente West Betuwe en gemeente Zwijndrecht. In dit werkgebied zijn de kortingsregelingen van Rivas ledenorganisatie van toepassing. Er gelden ook kortingsregelingen met een aantal landelijke samenwerkingspartners.

Om gebruik te kunnen maken van de dienstverlening van Rivas ledenorganisatie, dient men lid te zijn van Rivas ledenorganisatie. Het lidmaatschap geldt dan voor alle diensten, producten, activiteiten, events en voordelen van de Rivas ledenorganisatie en wordt aangeduid als het Servicepakket. Dit Servicepakket biedt ondersteuning aan u als lid 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 Woonzorg en Rivas Wijkverpleging en wordt niet gefinancierd door de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), of de Ziektekostenverzekeringwet (Zvw).

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

- Aanmelding van nieuwe leden voor Rivas ledenorganisatie kan telefonisch, schriftelijk via brief of aanmeldformulier, via email of via de website.
- U bent niet als persoon, maar 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 18 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 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 opgezegd worden.
- Het lidmaatschap wordt automatisch jaarlijks stilzwijgend verlengd, tenzij het lid één maand 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 (Rivas Zorglijn, postbus 90, 4200 AB Gorinchem) of per e-mail ledenorganisatie@rivas.nl onder vermelding van zijn 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.

*(\*) Bij Zorgverzekeraar VGZ geldt dat alle inwonende kinderen tot 30 jaar kunnen profiteren van de voordelen van de collectieve zorgverzekering.*

### 3. Ledenpas en Servicepakket

- Leden hebben na betaling van hun jaarlijkse lidmaatschap recht op de ledenpas.
- Het lidmaatschap geldt voor alle diensten, producten, activiteiten, events en voordelen van de Rivas ledenorganisatie en wordt aangeduid als het Servicepakket. Dit Servicepakket biedt ondersteuning aan u als lid op het gebied van gezondheid, veiligheid, leefstijl, preventie en bevordert Rivas als zorgaanbieder.
- Bij afname van het Servicepakket is het lid verplicht de Rivas ledenpas 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. De leden worden hiervan op de hoogte gehouden door publicatie op de website, 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.
- 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 vastgelegd en voor 1 november op de website van Rivas ledenorganisatie gepubliceerd.
- 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 dat 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 gebruikmaken 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 het Rivas lidmaatschap, totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- Rivas ledenorganisatie behoudt zich het recht voor om de contributie van het lidmaatschap per kalenderjaar te wijzigen. U wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld. De voorkeur van betalingswijze gaat uit naar automatische incasso.
- Leden die niet via automatische incasso betalen, worden geacht om het bedrag zelf over te maken via bijvoorbeeld internetbankieren.

#### **5. 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.

## 6. 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.

## 7. Aansprakelijkheid

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

## 8. 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 telefonisch, schriftelijk (Rivas Zorglijn, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem), per e-mail: [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.

## 9. 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 de 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 ledenorganisatie.

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](#).

## **10. 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. Tevens zal de Centrale Cliëntenraad verzwaard advies uitbrengen over de algemene voorwaarden en zal de procedure hiervoor gevolgd worden.

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 leden zichtbaar op de website en op aanvraag beschikbaar en kunnen aangevraagd worden bij Rivas ledenorganisatie.

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

## **11. 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 Zorglijn via telefoonnummer 0900-8440. Of stuur een e-mail naar [zorglijn@rivas.nl](mailto:zorglijn@rivas.nl).