

# Generelle betingelser

## Særlig information til fritvalgsleverandører af hjælpemidler efter servicelovens § 112

I henhold til servicelovens § 112 har borgere frit leverandørvalg i forbindelse med køb af hjælpemidler.

I Gentofte Kommune stilles der nogle minimumskrav til de leverandører (aftaleleverandører såvel som fritvalgsleverandører), som leverer hjælpemidler til borgere med bevilling.

Derudover kan der være stillet nogle særlige krav eller betingelser i forbindelse med indgåelse af konkrete kontrakter eller gennemførelse af prisindhentninger. Særlige krav eller betingelser vil altid have forrang.

### **1. Understøttelse af borgernes køb samt rådgivning og vejledning**

Leverandører af hjælpemidler efter servicelovens § 112 skal, i det omfang det er nødvendigt, samarbejde med kommunen for at understøtte borgernes rette bestilling, modtagelse og brug af hjælpemidler.

Leverandørerne skal have tilknyttet en, for det pågældende hjælpemiddel, relevant fagperson, fx. en terapeut eller sygeplejerske, der kan kontaktes og hurtigt respondere angående spørgsmål og problematikker omkring hjælpemidlerne.

Leverandører forventes i øvrigt at ville deltage konstruktivt i udredning og løsning af eventuelle konkrete eller generelle problemstillinger, der måtte opstå i løbet af perioden.

Al kommunikation mellem leverandør og kommune samt mellem leverandør og borger, skal kunne foregå via sikker mail.

Det bør tilstræbes, at al skriftlig informationsudveksling vedrørende produkterne kan findes på nettet i en form, som overholder retningslinjerne for tilgængeligt webindhold (WCAG) 2.0 AA. PDF-dokumenter bør overholde standarden for tilgængelig PDF/UA, så de overholder "Konklusionspapir om anvendelse af åbne standarder for software i det offentlige". Kontakt evt.

Digitaliseringsstyrelsen for råd og vejledning om tilgængelighed til hjemmesider og PDF:

<https://digst.dk/digital-service/webtilgaengelighed/>

### **2. Ændringer i produktsammensætninger og erstatningsprodukter**

Leverandørerne skal hurtigst muligt orientere kommunen om enhver ændring i produktsammensætningen i leverancer til kommunens borgere. Erstatningsprodukter skal opfylde samme krav, som det udgåede produkt, både i forhold til egenskaber, kvalitet og pris, således at det kan rummes inden for det af kommunen fastsatte bevillingsbeløb.

Kommunen har som myndighed en pligt til at sikre, at kommunens borgere modtager den hjælp og støtte, som de har behov for, herunder at revurdere borgernes bevillinger om nødvendigt. Erstatningsprodukter skal derfor altid godkendes af kommunen, før tilbudsgiveren kan gennemføre ændringen i borgers leverance.

### **3. Statistik**

Leverandørerne skal på forespørgsel fra kommunen fremsende en leveringsstatistik til brug for opgørelse af forbruget af de enkelte hjælpemidler. Statistikken leveres på kommuneniveau.

### **4. Bevillingssystem**

Leverandører skal stille deres elektroniske, online bevillingssystem til rådighed til administration af bevillinger. I systemet skal der kunne oprettes, redigeres og slettes bevillinger. I det omfang, at det er muligt, skal bevillingssystemet være knyttet op på borgernes adgang til tilbudsgivers online bestillingssystem, således at borgerne online kan bestille hjælpemidler iht. deres bevilling.

Leverandører, som får kendskab til personoplysninger i forbindelse med udførelsen af deres erhverv, er forpligtede til at overholde gældende regler for behandling af persondata.

Vælger en borger at indkøbe sine hjælpemidler hos en anden leverandør end den hvis tilbud, kommunen har baseret sin bevilling på, skal en oversigt over borgers bevilling overføres til den valgte leverandør. Overleveringen skal ske i overensstemmelse med gældende regler for behandling af personoplysninger. Dette sker for at borgeren, uden unødigt besvær, kan blive flyttet til en anden leverandør. Oversigten

skal som minimum indeholde:

- Borgers navn
- Borgers CPR-nummer
- Borgers adresse
- De produkter borgeren er bevilget
- Dato for sidste bestilling

### **5. Fakturering**

I henhold til § 6 i bekendtgørelse nr. 1247 af 13. november 2017 om hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven skal en leverandør af bevilgede hjælpemidler sende sin faktura for hjælpemidlet til den bevilgende kommune.

Leverandøren skal fakturere kommunen elektronisk, jf. bekendtgørelse nr. 798 af 28. juni 2007 om elektronisk afregning med offentlige myndigheder.

Betaling forfalder 30 dage efter dennes fremsendelse af fyldestgørende elektroniske faktura.

Det skal tydeligt fremgå for hver borger nævnt ved navn og CPR-nummer:

- Leverancens art og mængde
  - Betegnelse for de bestilte ydelser
  - Produktnummer (producentens)
  - Varenummer (leverandørens)
  - UNSPSC koder
  - Antal/mængde/omfang af ydelser
  - Evt. gebyrer eller afgifter
  - Stk. pris pr. produkt eks. moms
  - Sum
  - Angivelse af personfølsomme oplysninger: I "ID" skrives "1", "2" eller "3" for at indikere sikkerhedsniveauet:
    - Gruppe 1 niveau omfatter almindelige personoplysninger som CPR-nummer, navn, adresse, civilstand etc.
    - Gruppe 2 niveau omfatter følsomme oplysninger som race, religion, helbredsmaessige og seksuelle forhold etc.
    - Gruppe 3 niveau omfatter andre følsomme oplysninger som strafbare forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold

Fakturaer skal endvidere på præcis og let forståelig og overskuelig vis oplyse følgende:

- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Fakturanummer
- Leverandørens CVR-nr.
- Leverandørens navn og adresse
- Kontaktperson hos leverandøren vedr. den konkrete faktura: navn, tlf. nr. og e-mail
- Kommunens navn og adresse
- EAN-nummer
- Ordrenummer
- Perioden fakturaen omhandler (hvis relevant)
- Momsgrundlaget
- Gældende momssats
- Det momsbeløb, der skal betales

## **6. Bestilling**

Bestilling skal kunne foretages af borger selv eller af kommunen på vegne af borger. Bestilling skal kunne foretages via telefon eller i leverandørens elektroniske bestillingssystem.

Hvis en borger undtagelsesvis måtte handle uden for rammerne af sin bevilling, skal borgerens egenbetaling afregnes direkte med borgeren og være fratrukket fakturaen til kommunen.

## **7. Levering**

Levering skal ske frit leveret og på brugerens adresse. Det skal være muligt kunne skifte leveringsadresse til borgers sommerhus eller lign. i Danmark.

Det skal tilstræbes, at ordren leveres samlet og indenfor 3 hverdage efter bestilling.

## **8. Akutte situationer**

Det forventes, at leverandøren kan håndtere akutte situationer, hvor borgere mangler produkter.