



# Leveringsvoorwaarden Personenalarmering

## 1. Algemeen

- 1.1 Klanten kiezen bij aanmelding voor sociale alarmering (artikel 4) of professionele alarmering (artikel 5).
- 1.2 De aanbieder verhuurt een alarmeringsapparaat waarmee de klant in geval van nood gedurende 24 uur per dag in contact kan komen met de alarmcentrale.
- 1.3 De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en zorgt indien nodig dat de benodigde hulpverlening wordt ingeschakeld, door de opgegeven sleutelhouders te benaderen dan wel professionele zorgmedewerkers.

## 2. Aansluiting van de apparatuur

- 2.1 De alarmeringsapparatuur bestaat uit een alarmeringsapparaat en een draadloze alarmzender.
- 2.2 De aanbieder installeert en onderhoudt het alarmeringsapparaat in de woning van de klant. De klant verleent de installateur hiertoe toegang.
- 2.3 Het in de woning geïnstalleerde alarmeringsapparaat is en blijft eigendom van de aanbieder.

## 3. Alarmoproep

- 3.1 Een alarmoproep is een hulpvraag van een klant die met behulp van het alarmeringsapparaat aan de medewerker van de alarmcentrale duidelijk maakt van welke potentiële levensbedreigende situatie er sprake is.
- 3.2 De klant is er voor verantwoordelijk dat alle gegevens die bij de aanmelding aangeleverd zijn actueel te houden. De wijzigingen dienen middels het mutatieformulier (artikel 9.2) aan de aanbieder doorgegeven te worden. Deze wijzigingen worden binnen vijf werkdagen verwerkt.
- 3.3 Bij een alarmoproep schakelt de medewerker van de alarmcentrale de gekozen hulpverlener in.
- 3.4 Om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren is de aanbieder bevoegd noodzakelijke klantgerelateerde gegevens uit te wisselen met hulp- en dienstverleners.
- 3.5 In geval van onterecht gebruik van personenalarmering zal de aanbieder de kosten die hiermee samenhangen in rekening brengen bij de klant of de overeenkomst eenzijdig beëindigen.

## 4. Sociale alarmering

- 4.1 Bij sociale alarmering waarschuwt de alarmcentrale één van de sleutelhouders (familieleden, burens, vrienden en/of kennissen) die de klant bij aanmelding heeft doorgegeven.
- 4.2 De klant regelt zelf de sleutelafdracht met sleutelhouders.
- 4.3 Sleutelhouders zullen zich tot het uiterste inspannen binnen 30 minuten hulp te bieden.
- 4.4 Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).

## 5. Professionele alarmering

- 5.1 Bij professionele alarmering schakelt de alarmcentrale direct een professionele zorgmedewerker in die zich tot het uiterste zal inspannen binnen 30 minuten hulp te bieden.
- 5.2 Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 5.3 De klant is er voor verantwoordelijk dat de aanbieder toegang krijgt tot de woning van de klant via de voordeur(en)/hoofdingang. Hiertoe verschaft de klant een sleutel of geeft toestemming voor het betreden van de woning door middel van een automatisch deuropeningsstelsel.
- 5.4 De medewerker die het alarmeringsapparaat aansluit neemt de sleutel in ontvangst waarna hiervoor wordt getekend.
- 5.5 De sleutel wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag gecodeerd opgeborgen en zal alleen gebruikt worden voor het verkrijgen van toegang tot de woning op het moment dat de klant een alarmoproep heeft gedaan en niet in staat is om toegang tot de woning te verlenen.

## 6. Aansprakelijkheid

- 6.1 De aanbieder is niet aansprakelijk voor:
  - a. De werking van de alarmapparatuur na onjuiste installatie (zelf of door anderen dan de installateur van de aanbieder).
  - b. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals: verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.
  - c. Directe of indirecte schade die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van het openbare telefoonnet.
  - d. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.

Careyn Gezondheid Service	Gewijzigd op: 3-1-2012	Werkproces Personenalarmering
Auteur: D. Groenendijk	Pagina 1 van 2	Proceseigenaar: C. De Haan

D:\temp\XPGpWise\leveringsvoorwaarden(trebuchet).doc

- 6.2 De aanbieder beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 6.3 Bij een digitaal telefoonabonnement en/of onjuist (zelf) aangelegd tweede telefoontoestel, dan wel andere technische (hulp)middelen die op het telefoon- en/of alarmeringsapparaat aangesloten worden, kan de aanbieder niet instaan voor de juiste werking van de alarmeringsapparatuur.
- 6.4 De klant verplicht zich volgens instructies en zorgvuldig met de in de woning geïnstalleerde alarmeringsapparatuur om te gaan.
- 6.5 Bij beschadiging en/of storing van de apparatuur neemt de klant zo spoedig mogelijk contact op met aanbieder. De aanbieder draagt op werkdagen binnen 24 uur zorg voor storingsherstel en zo nodig vervanging van de apparatuur. Indien de storing niet te wijten is aan het alarmeringsapparaat worden kosten in rekening gebracht.
- 6.6 Op de dienstverlening van de aanbieder is een klachtenregeling van toepassing. Deze kunt u telefonisch opvragen via 088-1239988 of downloaden vanuit onze website [www.careyn.nl/personalarmering](http://www.careyn.nl/personalarmering)

## 7. Tarieven en betaling

- 7.1 Onder de huidige belastingwetgeving is alarmering vrijgesteld van BTW.
- 7.2 De aanbieder kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en behoudt zich tevens het recht voor om bij andere kostenstijging tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefwijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 7.3 De klant, of zorgverzekeraar namens de klant, geeft aanbieder een machtiging tot incasso om eenmalig de aansluitkosten en maandelijks het bedrag voor het abonnement automatisch van de opgegeven rekening te incasseren.
- 7.4 Indien binnen twee werkdagen voor de installatieafpraak door de klant of diens familie geannuleerd wordt, zullen alsnog de aansluitkosten in rekening worden gebracht.
- 7.5 Incasseren van de eenmalige aansluitkosten vindt plaats in de maand van installatie. De abonnementskosten worden eens per maand geïncasseerd. Voor de eerste 3 maanden geldt dat de abonnementskosten te allen tijde in rekening worden gebracht.
- 7.6 Indien bij een klant met sociale alarmering, professionele opvolging moet worden ingezet, zal hiervoor het regulier tarief VP (Verpleging) van de NZA (Nederlandse Zorg Autoriteit) bij de klant in rekening worden gebracht.
- 7.7 In geval van wijzigingen bij de klant brengt de aanbieder kosten in rekening. Een overzicht van deze kosten kunt u telefonisch opvragen (artikel 9.2).

## 8. Duur en beëindiging overeenkomst

- 8.1 De overeenkomst is voor onbepaalde tijd en kan de eerste drie maanden niet worden opgezegd door de klant of diens vertegenwoordiger. De overeenkomst vangt aan na ondertekening bij installatie van de alarmeringsapparatuur.
- 8.2 De overeenkomst eindigt door schriftelijke opzegging en inlevering van het apparaat (inclusief draadloze alarmzender) door de klant, of diens vertegenwoordiger, aan het adres van aanbieder onder vermelding van de reden. Met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.
- 8.3 De niet geclaimde sleutels worden vier weken na afsluiting vernietigd.
- 8.4 Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de aanbieder zorg dat de alarmeringsapparatuur wordt gecontroleerd op gebreken. Eventuele herstelkosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik worden in rekening gebracht.
- 8.5 Bij tussentijds omzetten van professionele alarmering naar sociale alarmering geldt een minimale contractduur van drie maanden.

## 9. Slotbepalingen

- 9.1 Op levering van zorg en diensten door de aanbieder zijn algemene voorwaarden van toepassing, zodra de klant zorg ontvangt van de aanbieder. De algemene leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag verkrijgbaar.
- 9.2 Enkel de meest recente versie van de leveringsvoorwaarden personenalarmering is van toepassing. Deze voorwaarden en het mutatieformulier kunnen u telefonisch opvragen via 088-1239988 of downloaden vanuit onze website [www.careyn.nl/personalarmering](http://www.careyn.nl/personalarmering)

Careyn Gezondheid Service	Gewijzigd op: 3-1-2012	Werkproces Personenalarmering
Auteur: D. Groenendijk	Pagina 2 van 2	Proceseigenaar: C. De Haan

D:\temp\XPGpWise\leveringsvoorwaarden(trebuchet).doc