

Algemene Voorwaarden Personenalarmering/ Professionele alarmopvolging (versie januari 2018)

Artikel 1: Definities

1. Zorgcentrale Noord:
2. Personenalarmering: dienst van Zorgcentrale Noord (ZCN) te Meppel dat voorziet in het oproepen van hulp in geval van nood.
3. Aanvrager: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf, die diensten afneemt van of via Personenalarmering.
4. Contactpersonen: door Aanvrager aangewezen personen die op de hoogte worden gebracht wanneer een alarmoproep plaatsvindt.
5. Draadloze Hals-/Polszender: draadloze zender met drukknop die Aanvrager met zich mee kan dragen en waarmee het Alarmapparaat op afstand geactiveerd kan worden.
6. Apparatuur: Alarmapparaat plus Draadloze Hals-/Polszender.
7. Sleutelhouder: de persoon die door Aanvrager is aangewezen als hulpverlener in geval van een alarmoproep door Aanvrager en die een sleutel van de woning van Aanvrager heeft.
8. Professionele Alarmopvolger: Stichting Dignis, door Aanvrager aangewezen als professionele zorgverlenende instantie in geval van een alarmoproep door Aanvrager en die toegang tot de woning van Aanvrager heeft.
9. Alarmapparaat: het apparaat waarmee Aanvrager een spreek-/luisterverbinding kan opbouwen met het callcenter van Zorgcentrale Noord.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op Personenalarmering.

Artikel 3: Aanvang abonnement, betaling en abonnementsgeld

1. Het abonnement start per de maand waarop het Alarmapparaat is aangesloten.
2. De hoogte van het verschuldigde abonnementsgeld voor de Personenalarmering, Apparatuur en Professionele Alarmopvolging, wordt bij aanvang vastgesteld. Deze tarieven worden jaarlijks uiterlijk per december vastgesteld voor het komende jaar op basis van indexatie obv Centraal Economisch Plan van dat jaar uitgegeven door het CPB)
3. Voornoemde abonnementsgelden kunnen indien nodig door ZCN, dan wel Stichting Dignis worden gewijzigd, evenals deze Algemene Voorwaarden. Wijzigingen worden minimaal 2 maand voor aanvang schriftelijk aan de Aanvrager kenbaar gemaakt.
4. Indien de Aanvrager niet akkoord gaat met de wijziging van de voorwaarden en/of tarieven, heeft de Aanvrager het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen dertig dagen na bekendmaking van de nieuwe voorwaarden. Heeft de Aanvrager binnen 30 dagen geen gebruik gemaakt van dit recht, dan wordt hij geacht met de aanpassing in te stemmen.
5. Alle door Aanvrager met Personenalarmering overeengekomen prijzen zijn inclusief BTW.
6. Indien door Aanvrager niet tijdig (binnen een maand) wordt voldaan aan haar financiële verplichtingen jegens Personenalarmering, zal ZCN aan Aanvrager een herinnering zenden. Indien de betaaltermijn in de herinnering ook wordt overschreden, is ZCN gerechtigd de overeenkomst te beëindigen. Daarnaast kan ZCN wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

Artikel 4: Garantie

1. De garantie zoals die geldt en is omschreven in een bij geleverde Apparatuur of ander artikel behorend certificaat of ander geschrift, is van kracht indien en zodra aan de eventuele voorwaarden daarvoor is voldaan. Als niet anders is bepaald, gaat de garantie in op de dag van levering.

Artikel 5: Aansprakelijkheid

1. Personenalarmering is niet aansprakelijk voor onderbrekingen en/of storingen ten gevolge van een niet goed functionerende telefoonlijn van Aanvrager, ten gevolge van een niet goed functioneren van het nationaal telefoonnetwerk of ten gevolge van een blokkering van telefoonlijnen buiten haar schuld of buiten de schuld van derden die werkzaamheden voor Personenalarmering verrichten.
2. Tekortkomingen aan Apparatuur die ontstaan tijdens de looptijd van het abonnement, worden door Personenalarmering kosteloos verholpen, tenzij sprake is van omstandigheden zoals vermeld onder artikel 8.1.
3. Personenalarmering is nimmer aansprakelijk voor de werking van Draadloze Hals-/Polzenders die werkzaam zijn op batterijen. Personenalarmering adviseert deze 1 maal per 2 maanden te testen door hiermee een alarm te maken.
4. Aanvrager verleent goedkeuring aan Personenalarmering en/of aan derden die werkzaamheden voor Personenalarmering uitvoeren om zich, na deugdelijke legitimatie, toegang te verschaffen tot het huis van Aanvrager. De schade aan de woning van Aanvrager die voortvloeit uit de redelijke toepassing van de alarmopvolging komt voor rekening van Aanvrager.
5. Aanvrager garandeert dat hij/zij:
 - minimaal twee Sleutelhouders opgeeft die binnen een straal van 10 km of binnen 15 minuten reizen van de woning van Aanvrager wonen/werken, of:
 - één Professionele Alarmopvolger en één Contactpersoon opgeeft.
6. Zodra er wijzigingen optreden in de gegevens van de Sleutelhouders, Professionele Alarmopvolger en/of Contactpersoon dient Aanvrager dit onmiddellijk door te geven aan Personenalarmering.
7. Aanvrager zal Personenalarmering vrijwaren tegen elke aansprakelijkheid met betrekking tot de wijze waarop de alarmopvolging door Sleutelhouders, en/of Contactpersoon plaatsvindt.

Artikel 6: Service responstijden storing Apparatuur

1. Personenalarmering neemt binnen 4 uur na het ontvangen van de storingsmelding contact op met Aanvrager en lost in geval van urgentie binnen 24 uur na het ontvangen van de melding de storing op, voor zover deze redelijkerwijs door Personenalarmering opgelost kan worden..
2. Storingen kunnen 24/7 bij Personenalarmering gemeld worden.
3. Personenalarmering bepaalt in overleg met Aanvrager wat een urgente storing is.
4. Indien Personenalarmering niet aan artikel 6.1 en 6.2 kan voldoen is hij slechts aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade voor Aanvrager voor zover het te wijten is aan zijn schuld of voor zover dit krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
5. Wanneer er tijdens de weekenden een installateur moet verschijnen, zal dit een toeslag op het uurloon van de technicus tot gevolg hebben indien sprake is van één van de uitzonderingen als vermeld in artikel 8.1.

Artikel 7: Huur van Apparatuur

1. De in de woning van Aanvrager geïnstalleerde Apparatuur blijft eigendom van Personenalarmering. Personenalarmering is verantwoordelijk voor de Apparatuur vanaf moment van aansluiting, met uitzondering van de situaties zoals vermeld in artikel 8.1.

Artikel 8: Garantie van Apparatuur

1. Personenalarmering draagt de verantwoordelijkheid om werkende Apparatuur bij de Aanvrager aan te bieden. Personenalarmering zorgt voor kosteloze reparatie en/of vervanging tenzij:
 - Het reparatiewerkzaamheden betreft aan niet door Personenalarmering of onder haar verantwoordelijkheid geïnstalleerde Apparatuur.
 - Het beschadiging of gedeeltelijke vernieling van de Apparatuur betreft door molest, inbraak, beschadiging of vernieling van het pand dan wel de ruimte waarin de Apparatuur zich bevindt en andere oorzaken waar menselijk handelen of nalaten door anderen dan Personenalarmering en haar personeel aan ten grondslag ligt.
 - Sprake is van van buiten komend onheil zoals brand, overstroming, lekkages, storm, blikseminslag, aardbeving, fluctuaties in de netspanning.
 - Reparatiewerkzaamheden noodzakelijk zijn als gevolg van werkzaamheden aan de Apparatuur uitgevoerd door derden, zonder toestemming van Personenalarmering.
2. In alle overige gevallen van storing kan Aanvrager een melding maken aan Personenalarmering om de storing of het gebrek kosteloos te laten verhelpen door Personenalarmering.

Artikel 9: Overige Bepalingen

1. Aanvrager is verantwoordelijk voor de juistheid van de persoonsgegevens die nodig zijn voor een adequate afhandeling van een alarmoproep.
2. Aanvrager dient in beginsel de door Personenalarmering gemaakte onkosten te vergoeden voor zover deze niet in de tarieven, als vermeld in het inschrijfformulier, zijn inbegrepen. De door Aanvrager te maken kosten bij het ter reparatie opsturen van de Apparatuur aan Personenalarmering en de door Aanvrager te maken kosten voor het retour zenden van de Apparatuur na beëindiging van de huurovereenkomst komen echter, onverminderd artikel 8.1, voor rekening van Personenalarmering.
3. Personenalarmering kan haar verplichtingen jegens Aanvrager opschorten en/of beëindigen indien:
 - Aanvrager als gevolg van zijn/haar fysieke of geestelijke gesteldheid zodanig gebruik maakt van zijn/haar bevoegdheid tot het doen van oproepen via de Apparatuur, dat van Personenalarmering redelijkerwijze niet verwacht kan worden de werkzaamheden aan Aanvrager ingevolge de overeenkomst met Aanvrager voort te zetten. Personenalarmering zal slechts overgaan op opschorting en/of beëindiging, indien na toestemming van Aanvrager de wijkverpleging van Stichting Dignis wordt ingezet om het gebruik te bespreken en dit niet tot een oplossing leidt;
 - Aanvrager langer dan een maand niet (meer) beschikt over een goed functionerende vaste telefoonlijn;
 - in gebreke blijven van Aanvrager, na een maand, inzake het voldoen van het abonnement.
4. Na beëindiging van deze overeenkomst of opschorting van de dienstverlening zal Aanvrager de Apparatuur binnen twee weken retour zenden aan Personenalarmering.
5. In geval van beschadiging en/of ernstige bevuiling van door Personenalarmering teruggenomen Apparatuur zullen de kosten voor herstel en/of schoonmaak hiervan worden doorberekend aan Aanvrager.
6. In geval van verlies of verdwijning van Hals/Polszender of Alarmapparaat zullen de kosten voor vernieuwing hiervan in rekening worden gebracht bij Aanvrager.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid

1. ZCN verwerkt als verantwoordelijke persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, van Aanvrager voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst met Aanvrager.

2. ZCN zal uitsluitend in het kader van de uitvoering van de dienstverlening uit hoofde van de overeenkomst persoonsgegevens van Aanvrager aan Professionele Alarmopvolger verstrekken.
3. ZCN neemt passende technische en organisatorische maatregelen om verlies van persoonsgegevens of onrechtmatige verwerking tegen te gaan en verlangt dit tevens van Professionele Alarmopvolger.
4. De binnenkomende gesprekken op de alarmcentrale kunnen worden opgenomen. Deze opnames zijn uitsluitend voor intern gebruik en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn opgenomen. In ieder geval na 3 maanden worden de opnames gewist.

Artikel 11: Opzegging

1. Personenalarmering is bevoegd haar werkzaamheden voor een Aanvrager ingevolge de overeenkomst met Aanvrager op te schorten indien Aanvrager in gebreke blijft met de betaling.
2. De overeenkomst inzake het abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
3. Opzegging kan elke maand geschieden. Wanneer Aanvrager de overeenkomst inzake het abonnement wenst op te zeggen dient dit schriftelijk of met een daartoe bedoeld formulier te geschieden per de eerste van de volgende maand.
4. De einddatum van de overeenkomst is de datum waarop de opzegging en de Apparatuur ontvangen zijn door Personenalarmering.
5. In het geval van beëindiging door het in gebreke zijn van de Aanvrager, heeft Personenalarmering het recht om Apparatuur weg te halen, de dienstverlening te staken en alle kosten voortvloeiend hieruit te verhalen op de Aanvrager.

Artikel 12: Overdracht rechten en verplichtingen

Aanvragers zijn niet bevoegd rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst over te dragen aan een derde, tenzij Personenalarmering daar expliciet toestemming voor geeft.

Artikel 13: Klachtenprocedure

Indien een Aanvrager niet tevreden is over de werkzaamheden, kan hij een klacht indienen bij Personenalarmering.

Artikel 14: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op het abonnement Personenalarmering en op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen dienen aanhangig te worden gemaakt bij de Rechtbank in het arrondissement Noord Nederland.

Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging

Onderstaande artikelen zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden Personenalarmering/ Professionele alarmopvolging

Artikel 1: Definities

1. Dignis:
2. Professionele alarmopvolging: dienst van Stichting Dignis (Dignis) te Groningen dat voorziet in het opvolgen van oproepen van hulp in geval van nood.
3. Aanvrager: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf, die diensten afneemt van of via Professionele alarmopvolging.
4. Contactpersonen: door Aanvrager aangewezen personen die op de hoogte worden gebracht wanneer een alarmoproep plaatsvindt.
5. Sleutelhouder: de persoon die door Aanvrager is aangewezen als hulpverlener in geval van een alarmoproep door Aanvrager en die een sleutel van de woning van Aanvrager heeft.
6. Professionele Alarmopvolger: Stichting Dignis, door Aanvrager aangewezen als professionele zorgverlenende instantie in geval van een alarmoproep door Aanvrager en die toegang tot de woning van Aanvrager heeft.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op Professionele alarmopvolging en vormen een aanvulling op de Algemene voorwaarden Personenalarmering.

Artikel 3: Professionele alarmopvolging

1. Bij professionele alarmopvolging schakelt de alarmcentrale direct een professionele zorgmedewerker in die binnen 30 minuten hulp biedt.
2. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
3. De klant is er voor verantwoordelijk dat de aanbieder toegang krijgt tot de woning via de voordeur(en)/hoofdingang. Hiertoe verschaft de klant een sleutel (sleutelkastje) of geeft toestemming voor het betreden van de woning door middel van een automatisch deuropeningsysteem.
4. De sleutel wordt beveiligd opgeborgen (sleutelkastje bij de cliënt) 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.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

1. Dignis is niet aansprakelijk voor:
 - De werking van de alarmapparatuur.
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals: verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden, e.d.)
 - Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener na een gemelde oproep.

2. Dignis beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
3. Op de dienstverlening van Dignis is een klachtenregeling ("Dit kan volgens mij beter") van toepassing. Deze kunt u telefonisch opvragen via 050-5214704 of downloaden vanaf onze website www.dignis.nl.

Artikel 5: Tarieven en betaling

1. Onder de huidige belastingwetgeving is de Professionele alarmopvolging belast met BTW.
2. Dignis kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de indexatie van het Centraal Economisch Plan van dat jaar uitgegeven door het CPB en behoudt zich tevens het recht voor om bij andere kostenstijgingen tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
3. Betaling en facturering wordt verzorgd door Personenalarmering (ZCN).
4. Indien Professionele alarmering wordt ingezet wordt de tijd die hiermee gepaard gaat, indien de klant een indicatie voor Zorgverzekeringswet Wijkverpleging of Wet Langdurige zorg (WLZ) heeft, gedeclareerd bij diens zorgverzekeraar of zorgkantoor.

Artikel 6: Duur en beëindiging overeenkomst

1. Bij opzegging de van dienst Personenalarmering wordt ook de dienst Professionele alarmopvolging opgezegd. Voor beide diensten geldt dezelfde opzegtermijn.
2. Niet geclaimde sleutels worden vier weken na opzegging van de dienst vernietigd.

Artikel 7: Slotbepalingen

Op levering van zorg en diensten door Dignis zijn de Leveringsvoorwaarden van toepassing, zodra de klant zorg ontvangt van Dignis. Deze leveringsvoorwaarden staan op de website van Dignis (www.Dignis.nl) of zijn kosteloos telefonisch op te vragen bij 050-5214704.