



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 zorgverlener.

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.
- 2.4 Bij professionele alarmering (zie artikel 5) wordt in bepaalde regio's door de aanbieder een SKG-gecertificeerde sleutelkluis aan de klant verhuurd.

3. Alarmoproep

- 3.1 De definitie van een alarmoproep staat vermeld in artikel 4.1 (voor de dienst sociale alarmering) en in artikel 5.1 (voor de dienst professionele alarmering).
- 3.2 De klant is er voor verantwoordelijk dat alle persoonlijke gegevens die bij de aanmelding aangeleverd zijn actueel blijven. Ook wijzigingen met betrekking tot de sleutel dienen zo spoedig mogelijk te worden doorgegeven.
- 3.3 De wijzigingen dienen middels het mutatieformulier (artikel 9.2) aan de aanbieder doorgegeven te worden. Deze wijzigingen worden binnen vijf werkdagen verwerkt.
- 3.4 Bij een alarmoproep schakelt de medewerker van de alarmcentrale de gekozen hulpverlener in.
- 3.5 Om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren is de aanbieder bevoegd om noodzakelijke klant gerelateerde gegevens uit te wisselen met hulp- en dienstverleners.
- 3.6 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 Een alarmoproep is een hulpvraag van een klant die met behulp van het alarmeringsapparaat aan de medewerker van de alarmcentrale duidelijk maakt van welke acute situatie er sprake is.
- 4.2 Bij sociale alarmering waarschuwt de alarmcentrale één van de sleutelhouders (familieleden, burens, vrienden en/of kennissen) die de klant bij aanmelding heeft doorgegeven. Bij de dienst sociale alarmering kan professionele zorgverlener niet worden ingezet.
- 4.3 De klant regelt zelf de sleutelafdracht met sleutelhouders.
- 4.4 Sleutelhouders zullen zich tot het uiterste inspannen zo snel mogelijk hulp te bieden.
- 4.5 In geval dat sleutelhouders niet bereikbaar zijn wordt indien noodzakelijk professionele opvolging ingeschakeld. Kosten die hiermee gemoeid zijn worden aan de klant doorberekend.
- 4.6 Indien noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).

5. Professionele alarmering

- 5.1 Een alarmoproep is een hulpvraag van een klant die met behulp van het alarmeringsapparaat aan de medewerker van de alarmcentrale duidelijk maakt van welke acute en mogelijk levensbedreigende zorgvraag er sprake is.
- 5.2 De aanbieder zal zich tot het uiterste inspannen (onder voorbehoud van de gebeurtenissen die genoemd worden in artikel 6.1) dat onze alarmcentrale de alarmanname binnen maximaal 60 seconden (na ontvangst melding) realiseert. Indien noodzakelijk (zie hiervoor artikel 5.1) organiseert de alarmcentrale de alarmopvolging binnen 5 minuten. Een professionele hulpverlener komt dan zo snel mogelijk naar u toe.
- 5.3 Indien noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 5.4 De klant is er voor verantwoordelijk dat de aanbieder toegang krijgt tot zijn woning via de voordeur en indien aanwezig ook de hoofdingang. Hiertoe verschaft de klant sleutel(s) en geeft toestemming voor het betreden van de woning.
- 5.5 De medewerker die het alarmeringsapparaat aansluit neemt de sleutel(s) in ontvangst waarna hiervoor wordt getekend.
- 5.6 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.
- 5.7 In bepaalde regio's wordt het gebruik van een sleutelkluis (SKG-gecertificeerd) door de aanbieder verplicht gesteld. Deze sleutelkluis wordt door/namens de aanbieder geïnstalleerd.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1 De aanbieder is niet aansprakelijk voor:
- De werking van de alarmapparatuur na onjuiste installatie (zelf of door anderen dan de installateur van de aanbieder).
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals: verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.
 - Directe of indirecte schade die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van het openbare telefoonnet.
 - Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
 - Niet SKG-gecertificeerde en/of zelf aangeschafte en geïnstalleerde sleutelkluis.
 - Het ontbreken van toestemming van de woningbouwvereniging, verhuurder of vereniging van eigenaren voor het installeren van een sleutelkluis.
 - Kosten die voortvloeien uit herstelwerkzaamheden bij het verwijderen van het alarmeringsapparaat of de sleutelkluis.
- 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 alarmeringsapparatuur en/of sleutelkluis 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/personenalarmering

7. Tarieven en betaling

- 7.1 Alle tarieven zijn inclusief 21 % BTW.
- 7.2 De aanbieder kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het 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 Er geldt een vast tarief voor opvolging van de alarmoproep door de professionele hulpverleners. Wanneer de klant over een geschikte indicatie van Careyn beschikt, dan wordt de geleverde zorg zo mogelijk geboekt op deze indicatie. Binnen provincie Utrecht kan bij onterechte alarmering een afwijkend tarief gelden. Dit in verband met de mogelijke inzet van de ambulancedienst RAVU.
- 7.7 In geval van wijzigingen bij de klant brengt de aanbieder kosten in rekening. Een overzicht van deze kosten kunt u telefonisch opvragen (voor het telefoonnummer, zie 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. Uitzondering: in geval van overlijden wordt het abonnement per einde van de maand stopgezet.
- 8.2 De overeenkomst vangt aan na ondertekening bij installatie van de alarmeringsapparatuur.
- 8.3 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. De datum van mail of poststempel is leidend. Dat is de laatste maand die nog volledig moet worden voldaan.
- 8.4 De niet geclaimde sleutels worden vier weken na afsluiting vernietigd.
- 8.5 Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de aanbieder zorg dat de alarmeringsapparatuur wordt gecontroleerd op gebreken. Eventuele herstellkosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik worden in rekening gebracht.
- 8.6 Bij overstappen van/naar professionele 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 alsmede het mutatieformulier kunnen u telefonisch opvragen via 088-1239988 (lokaal tarief) of downloaden vanuit onze website www.careyn.nl/personenalarmering