



## **Algemene leveringsvoorwaarden personenalarmering , versie maart 2017**

### **Artikel 1 Definities**

- 1.1 Aanbieder: Prettig Thuis Wonen
- 1.2 Alarmapparaat: het apparaat waarmee Klant een spreek-/luisterverbinding kan opbouwen met het callcenter van de Dienstverlener en/of mantelzorg.
- 1.3 Alarmgevers: draadloze zenders die een (technische) alarmoproep kunnen generen.
- 1.4 Alarmapparatuur: Alarmapparaat plus Alarmgever(s).
- 1.5 Toegangsapparatuur: Het geheel van slot en, al dan niet elektronische-, sleutels waarmee toegang tot de woning of appartement kan worden verkregen.
- 1.6 Contactpersoon: door Klant aangewezen (rechts)persoon/(rechts)personen die op de hoogte wordt/ worden gebracht wanneer een alarmoproep plaatsvindt.
- 1.7 Dienstverlener: de rechtspersoon waarmee Prettig Thuis Wonen een overeenkomst heeft voor het leveren van diensten aan Klant.
- 1.8 Klant: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf, en diensten afneemt van of via Prettig Thuis Wonen.
- 1.9 Personenalarmering: het systeem dat voorziet in alarmoproepen van hulp in geval van een noodgeval.
- 1.10 Toegang: het systeem dat voorziet in toegang tot de woning of appartement.
- 1.11 Provider: Door Klant gekozen leverancier van telefoon-/of internetdienst.
- 1.12 Sleutelhouder(s): de (rechts)persoon/(rechts)personen die door Klant is/zijn aangewezen als hulpverlener in geval van een alarmoproep door Klant en die een sleutel van de woning van Klant heeft/hebben.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening in het kader van het dienstenpakket.

Aanbieder verzorgt voor Klant de dienstverlening m.b.t. Personenalarmering en/of Toegang, te weten:

- 2.1 Het invoeren van relevante gegevens van Klant in het informatiesysteem van Aanbieder aangeleverd op formulier van Aanbieder.
- 2.2 Het op huurbasis ter beschikking stellen van Alarmapparatuur en/of Toegangsapparatuur.
- 2.3 Het verkopen van Alarmapparatuur en/of Toegangsapparatuur.
- 2.4 Het installeren en verhelpen van storingen aan Alarmapparatuur en/of Toegangsapparatuur.
- 2.5 Indien u Personenalarmering afneemt bij Prettig Thuis Wonen: Het aannemen en afhandelen van de alarmmelding door een callcenter van de Dienstverlener;

### **Artikel 3 Aanvang contract, looptijd, betaling en abonnementsgeld**

- 3.1 Het contract start per installatiedatum.
- 3.2 De betaling start per de opeenvolgende maand na start van het contract.
- 3.3 Indien binnen 24 kantoor-uur de installatieafspraak door Klant wordt geannuleerd, zullen alsnog de aansluitkosten in rekening worden gebracht.
- 3.4 Het contract wordt aangegaan onbepaalde tijd.
- 3.5 Klant betaalt de abonnementskosten eens per maand. Aanbieder behoudt zich het recht voor om deze kosten maandelijks vooraf in rekening te brengen.
- 3.6 Betaling vindt plaats via automatische incasso. Klant machtigt Aanbieder hiervoor.
- 3.7 Eenmalige aansluitkosten worden ook automatisch van de door Klant opgegeven rekening geïncasseerd.



3.8 Aanbieder heeft het recht om tarieven jaarlijks te indexeren volgens consumentenprijsindex van het CBS.

3.9 De hoogte van het verschuldigde abonnementsgeld wordt bij aanvang vastgesteld en kan gedurende de looptijd van het contract worden gewijzigd.

3.10 Indien door Klant niet tijdig (binnen een maand) wordt voldaan aan zijn/haar financiële verplichtingen jegens Aanbieder, worden verdere juridische stappen ondernomen.

3.11 Aanbieder brengt Klant de navolgende kosten in rekening: zie bijlage bij de Aanmeldingsbrief. Eventuele overige kosten op aanvraag.

#### **Artikel 4      Garantie**

4.1 De garantie zoals die geldt en is omschreven in een bij een geleverd 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**

5.1 Aanbieder verwerkt de schriftelijk gegevens doorgaans binnen 2 werkdagen, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen, na ontvangst mits deze op duidelijk en zorgvuldige wijze op formulier van Aanbieder zijn aangeleverd.

5.2 Klant die gebruik maakt van Alarmapparatuur dient te beschikken over een goed functionerende vaste telefoonlijn en/of internetverbinding die op een deugdelijke wijze is gemonteerd. Tevens dient er in de directe nabijheid van deze aansluiting een wandcontactdoos te zitten. Aanbieder is niet aansprakelijk voor onderbrekingen en/of storingen ten gevolge van een niet goed functionerende telefoonlijn en/of internetverbinding van Klant ten gevolge van een niet goed functioneren van het nationaal telefoonnetwerk en/of internetnetwerk of ten gevolge van een blokkering van telefoonlijnen en/of internetverbindingen buiten haar schuld of buiten de schuld van derden die werkzaamheden voor Aanbieder verrichten. Wijziging van telefoonprovider kan kosten en risico's met betrekking tot de werking van het Alarmapparaat met zich meebrengen. Aanbieder adviseert Klant om na wijziging van Provider een (proef)alarm te maken zodat de werking van Alarmapparatuur gecontroleerd kan worden.

5.3 Tekortkomingen aan Alarm- en/of Toegangsapparatuur die ontstaan, worden door Aanbieder kosteloos opgelost, tenzij sprake is van omstandigheden zoals vermeld onder artikel 8.1.

5.4 Aanbieder is nimmer aansprakelijk voor de werking van Alarmgevers welke werkzaam zijn op batterijen. Aanbieder adviseert deze 1 maal per maand te testen door hiermee een alarm te maken.

5.5 Aanbieder is nimmer aansprakelijk voor de manier waarop Toegangsapparatuur wordt gebruikt en/of voor de directe en/of indirecte schade die uit het gebruik hiervan kan ontstaan.

5.6 Klant verleent hierbij goedkeuring aan Aanbieder en/of aan derden die werkzaamheden voor Aanbieder uitvoeren om zich, na deugdelijke legitimatie, toegang te verschaffen tot het huis van Klant. De schade aan de woning van Klant die voortvloeit uit de redelijke toepassing van de alarmopvolging komt voor rekening van Klant.

5.7 Alarmapparatuur wordt geprogrammeerd om de verbinding hiervan te testen, middels:

1. telefoonlijn van de Klant, 1 keer per week middels een testmelding.  
of
2. internetverbinding van de Klant, welke continue wordt bewaakt.

5.8 Aanbieder is verantwoordelijk voor het inschakelen van de met Klant afgesproken en bij Aanbieder bekend zijnde hulpverlening, dat wil zeggen mantelzorg en/of professionele hulp van een zorgorganisatie voor adequate opvolging.



- 5.9 Bij de inzet van hulpverlening wordt door de opdrachtnemer bewaakt dat de hulpverlener zich binnen 30 minuten meldt bij de opdrachtgever.
- 5.10 Zodra er wijzigingen optreden in de gegevens van de Sleutelhouders, professionele alarmopvolger en/of Contactpersoon dient Klant dit onmiddellijk door te geven aan Aanbieder.
- 5.11 Klant zal Aanbieder vrijwaren tegen elke aansprakelijkheid met betrekking tot de wijze waarop de alarmopvolging door Sleutelhouders, professionele alarmopvolger en/of Contactpersoon plaatsvindt.
- 5.12 Indien Klant een professionele hulpverlener opgeeft dient Klant zelf afspraken te maken met deze professionele hulpverlener met betrekking tot zorgopvolging en het betreden van de woning. Aanbieder houdt zich het recht voor om de door Klant opgegeven professionele hulpverlener te informeren over diens opgave.
- 5.14 Om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren is Aanbieder bevoegd noodzakelijke Klant gerelateerde gegevens uit te wisselen met gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties.
- 5.15 Aanbieder is niet aansprakelijk voor het niet tijdig aanwezig zijn van ingeschakelde opvolging.
- 5.16 Aanbieder is niet aansprakelijk indien het voor de ingeschakelde opvolging niet mogelijk blijkt de woning/appartement te betreden.

#### **Artikel 6 Service responstijden storing Alarm- en/of Toegangsapparatuur**

- 6.1 Aanbieder neemt binnen 4 uur na het in behandeling nemen van de storing contact op met Klant en is in geval van urgentie binnen 24 kantooruren na het in behandeling nemen van de melding ter plaatse. Wanneer blijkt dat oorzaak van de storing niet te wijten valt aan Aanbieder, zie tevens artikel 8.1, heeft Aanbieder het recht de hiervoor gemaakte kosten in rekening te brengen bij Klant.
- 6.2 Storingen worden in behandeling genomen op werkdagen van 8:00 – 16:30 uur.
- 6.3 Urgente storingen aan Toegangsapparatuur worden 24 uur per dag / 7 dagen per week in behandeling genomen.
- 6.4 Aanbieder bepaalt in overleg met Klant wat een urgente storing is.
- 6.5 Indien Aanbieder niet aan artikel 6.1 of 6.2 kan voldoen is hij niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade voor Klant.
- 6.6 Wanneer er buiten reguliere kantoortijden een installateur moet verschijnen, zal dit een toeslag op het uurloon van de technicus tot gevolg hebben.
- 6.7 Aanbieder is niet verantwoordelijk voor een mindere bereikbaarheid ten gevolge van onjuist aansluiten van Alarmapparatuur, stroomuitval alarmapparatuur, en/of beschikbaarheid van de telefoon- of internetverbinding van Klant.

#### **Artikel 7 Huur van Alarm- en/of Toegangsapparatuur**

- 7.1 De in de woning van Klant geïnstalleerde Alarm- en/of Toegangsapparatuur blijft eigendom van Aanbieder. Aanbieder is verantwoordelijk voor deze apparatuur vanaf moment van aansluiting, met uitzondering van de situaties vermeld zoals in artikel 8.1.
- 7.2 Aanbieder houdt zich het recht voor ten aller tijden toegang te krijgen van Klant tot de Alarm- en/of Toegangsapparatuur van Aanbieder.
- 7.3 Alarm- en/of Toegangsapparatuur is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door Klant. Klant mag deze apparatuur niet aan anderen verkopen, in bruikleen geven of verhuren of anderszins in gebruik geven.



## **Artikel 8      Garantie van Alarm- en/of Toegangsapparatuur**

8.1 Aanbieder draagt de verantwoordelijkheid om werkende Alarm- en/of Toegangsapparatuur bij Klant aan te bieden. Aanbieder zorgt voor kosteloze reparatie en/of vervanging tenzij:

- Reparatiwerkzaamheden welke niet door Aanbieder zijn uitgevoerd of onder haar verantwoordelijkheid aan geïnstalleerde Alarm- en/of Toegangsapparatuur.
- Beschadiging of gedeeltelijke vernieling van de Alarm- en/of Toegangsapparatuur door valschade, waterschade, molest, inbraak, beschadiging of vernieling van het pand dan wel de ruimte waarin de Alarm- en/of Toegangsapparatuur zich bevindt en andere oorzaken waaraan menselijk handelen of nalaten door anderen dan Aanbieder en haar personeel ten grondslag ligt.
- Het niet werken van Alarm- en/of Toegangsapparatuur te wijten is aan het niet juist functioneren van de batterij hiervan.
- Van buiten komend onheil zoals brand, overstroming, lekkages, storm, blikseminslag, aardbeving, fluctuaties in de netspanning enz.
- Reparatiwerkzaamheden noodzakelijk als gevolg van werkzaamheden uitgevoerd door derden, zonder toestemming van Aanbieder.

8.2 In alle overige gevallen van storing kan Klant een melding maken aan Aanbieder om de storing of het gebrek kosteloos te laten verhelpen door Aanbieder.

8.3 Bij beschadiging en/of storing van Alarm- en/of Toegangsapparatuur neemt Klant zo spoedig mogelijk contact op met Aanbieder. Aanbieder draagt zorg voor storingsherstel en zo nodig vervanging van Alarm- en/of Toegangsapparatuur. Indien de storing niet te wijten is aan de Alarm- en/of Toegangsapparatuur worden de kosten in rekening gebracht bij Klant.

## **Artikel 9      Overige Bepalingen**

9.1 Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die nodig zijn voor een adequate afhandeling van de alarmoproep.

9.2 Alle wijzigingen verband houdend met informatie nodig voor een goede alarmafhandeling kunnen telefonisch aan Aanbieder doorgegeven worden.

9.3 Klant dient in beginsel de door Aanbieder gemaakte onkosten te vergoeden voor zover deze niet in de tarieven zijn inbegrepen.

9.4 Klant is verplicht om Aanbieder voortijdig te informeren voor gevaarlijke situaties ter zake van onder andere de toestand van de gebouwen/locaties waar de Personenalarmering geïnstalleerd wordt, alsmede voor de omstandigheden die de uitvoering van de installatie verhinderen of belemmeren.

9.5 Aanbieder kan haar verplichtingen jegens Klant opschorten en/of beëindigen indien:

- Klant als gevolg van zijn/haar fysieke of geestelijke gesteldheid zodanig gebruik maakt van zijn/haar bevoegdheid tot het doen van oproepen via Alarmapparatuur, dat van Aanbieder redelijkerwijze niet verwacht kan worden de Werkzaamheden aan Klant ingevolge de overeenkomst met Klant voort te zetten;
- Klant die gebruik maakt van de Alarmapparatuur en langer dan een maand niet (meer) beschikt over een goed functionerende vaste telefoonlijn en/of internetverbinding.
- Ingebreke blijven van Klant, inzake het voldoen van het abonnement.

9.6 Ingeval van huur zal Klant na beëindiging van deze overeenkomst Alarmapparatuur binnen twee weken retour zenden aan Aanbieder onder vermelding van NAW-gegevens van Klant.



9.7 Ingeval van beschadiging, niet compleet en/of ernstige bevuiling van door Aanbieder teruggenomen Alarm- en/of Toegangsapparatuur zullen de kosten voor herstel en/of schoonmaak hiervan worden doorberekend aan Klant.

9.8 Ingeval van verlies of verdwijning van Alarmgever(s) of Alarmapparaat zullen de kosten voor vernieuwing hiervan in rekening worden gebracht bij Klant.

#### **Artikel 10      Vertrouwelijkheid**

10.1 Persoonsgegevens van Klant worden opgenomen in een persoonsregistratie waarvan Aanbieder houder is.

10.2 Aanbieder zal uitsluitend in het kader van de uitvoering van de dienstverlening uit hoofde van de overeenkomst persoonlijke gegevens van Klant aan Dienstverlener verstrekken.

10.3 Aanbieder zegt toe dat zij in het gebruik van de persoonlijke gegevens van Klant voor het overige strikte geheimhouding zal betrachten.

10.4 De binnekomende gesprekken op de alarmcentrale kunnen worden opgenomen. Deze opnames zijn uitsluitend voor intern gebruik en kunnen dienen als archiefmateriaal.

#### **Artikel 11      Opzegging**

11.1 Aanbieder is bevoegd haar werkzaamheden voor Klant ingevolge de overeenkomst met Klant op te schorten indien Klant in gebreke blijft om een Dienstverlener die een dienst voor haar heeft verricht te betalen.

11.2 De einddatum van de overeenkomst is de datum waarop de opzegging en de Alarm- en/of Toegangsapparatuur zijn ontvangen door Aanbieder en de Alarm- en/of Toegangsapparatuur door Aanbieder is getest en goed bevonden.

11.3 Bij beëindiging van de overeenkomst draagt Aanbieder zorg dat de Alarm- en/of Toegangsapparatuur wordt gecontroleerd op gebreken. Eventuele herstelkosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik worden bij Klant in rekening gebracht.

11.4 In het geval van beëindiging door het in gebreke zijn van Klant, heeft Aanbieder het recht om Alarm- en/of Toegangsapparatuur weg te halen, de dienstverlening te staken en alle kosten voortvloeiend hieruit te verhalen op Klant.

#### **Artikel 12      Overdracht rechten en verplichtingen**

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

#### **Artikel 13      Wijziging algemene voorwaarden**

Aanbieder kan deze voorwaarden jaarlijks aanpassen. Indien dit het geval is wordt Klant hierover geïnformeerd door Aanbieder.

#### **Artikel 14      Klachtenprocedure**

Op de diensten en werkzaamheden van Aanbieder is de klachtenregeling van Aanbieder van toepassing. Deze is telefonisch op te vragen via telefoonnummer 088-3993993.

#### **Artikel 15      Geschillen**

Op het abonnement Personenalarmering en op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen dienen aanhangig te worden gemaakt bij de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.