

Leveringsvoorwaarden

Alarmering



1. Definities

- Alarmering mantelzorg: De alarmmelding wordt beantwoord door de alarmcentrale, zo nodig komt een mantelzorger hulp bieden (zie art. 5).
- Alarmering QuaRijn: De alarmmelding wordt beantwoord door de alarmcentrale, zo nodig komt een medewerker van QuaRijn hulp bieden (zie art. 6).
- Mantelzorger: Familielid, buurman/-vrouw of andere persoon uit het informele netwerk van de cliënt die bij alarmering oproepbaar is voor hulpverlening.
- Alarmeringsapparatuur: Alle apparatuur die door QuaRijn in bruikleen is gegeven aan de cliënt waarmee deze alarm kan maken.
- Sleuteltoepassingen: Alle middelen die door QuaRijn in bruikleen zijn gegeven aan de cliënt, benodigd om een hulpverlener in geval van nood toegang te verschaffen tot de woning van de cliënt, dan wel in verband hiermee aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, waaronder sleutels, kluisen, cilinders e.d.

2. Werkgebied

- a. QuaRijn biedt Alarmering mantelzorg en Alarmering QuaRijn aan in de gemeenten Bunnik, Wijk bij Duurstede, Utrechtse Heuvelrug (Alarmering QuaRijn niet in Driebergen), Rhenen en Veenendaal.
- b. Cliënten die buiten deze gemeenten wonen, kunnen geen gebruik maken van deze producten.

3. Overeenkomst

Een overeenkomst voor alarmering komt tot stand door de ontvangst van een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier bij het Service Bureau QuaRijn. Informatie en inschrijfformulieren zijn aldaar verkrijgbaar en via de website www.QuaRijn.nl/alarmering.

4. Aansluiting en apparatuur

- a. Na totstandkoming van de overeenkomst wordt een afspraak gemaakt voor installatie van de alarmeringsapparatuur. De cliënt verleent de installateur daartoe toegang tot zijn woning.
- b. De apparatuur bestaat tenminste uit een vast alarmapparaat en een draadloze alarmzender. De apparatuur wordt in bruikleen gegeven aan de cliënt.
- c. Aansluiting is mogelijk op zowel een analoge als een digitale telefoonaansluiting. Bij een digitale aansluiting is de alarmeringsapparatuur afhankelijk van het modem: bij stroomuitval zal een alarmmelding worden doorgegeven zodra de stroomvoorziening is hersteld en het modem weer is opgestart.
- d. De cliënt zorgt ervoor dat in de nabijheid van de telefoonaansluiting een vrij stopcontact beschikbaar is.
- e. De cliënt verplicht zich ertoe zorgvuldig om te gaan met de alarmeringsapparatuur, en zal deze niet verhuren of in bruikleen geven aan derden. Bij beschadiging of storing van de apparatuur neemt de cliënt onmiddellijk contact op met de installateur, waarna deze binnen één werkdag zorgt voor reparatie dan wel vervanging.

5. Indien cliënt kiest voor Alarmering mantelzorg geldt:

- a. Voor Alarmering mantelzorg dient de cliënt 3 mantelzorgers op te geven. In afwijking hiervan volstaat het opgeven van 2 mantelzorgers, indien van beide personen (een vast en) een mobiel telefoonnummer worden opgegeven.
- b. De cliënt vergewist zich ervan dat de mantelzorgers die hij aan QuaRijn opgeeft, bereid zijn om hulp te verlenen bij alarmering.
- c. De cliënt draagt ervoor zorg dat de mantelzorgers die hij aan QuaRijn opgeeft, de beschikking hebben over een sleutel van de woning van de cliënt.
- d. De cliënt draagt ervoor zorg dat zijn woning met gebruik van de in beheer gegeven sleutel toegankelijk is, en de toegang niet geblokkeerd wordt door bijvoorbeeld een bijzetslot, knip of deurketting, of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.
- e. De cliënt draagt ervoor zorg dat QuaRijn beschikt over actuele gegevens van de mantelzorgers en de huisarts.

- f. Bij activering van de alarmeringsapparatuur komt een spreek-luister verbinding tot stand met de alarmcentrale. De centralist beoordeelt of een mantelzorger en/of huisarts of ambulance wordt ingeschakeld.
- g. Het telefoonnummer van de alarmcentrale is niet zichtbaar bij het oproepen van een mantelzorger. De mantelzorger dient oproepen van een onzichtbaar telefoonnummer dus niet te negeren.
- h. De mantelzorger spant zich ervoor in om zo spoedig mogelijk ter plaatse te zijn. Hulpverleningsdiensten hanteren hun eigen normen voor aanrijtijden.

6. Indien cliënt kiest voor Alarmering QuaRijn geldt:

- a. De cliënt geeft QuaRijn bij het aangaan van de overeenkomst toestemming voor het gebruik van één (of zo nodig meerdere) van de volgende sleuteltoepassingen zodat hulpverleners van QuaRijn in geval van alarmering toegang tot de woning van de cliënt hebben:
 - 1) gebruik van een moedersleutel (in bepaalde woonzorgcomplexen)
 - 2) vervanging van de cilinder (niet bij alle voordeursloten mogelijk)
 - 3) plaatsing van een sleutelkuis, waarbij de cliënt de voordeursleutel(s) beschikbaar stelt voor plaatsing in de sleutelkuis.
- b. QuaRijn verricht geen bouwkundige aanpassingen ten behoeve van het plaatsen van een sleuteltoepassing. De cliënt draagt voor eigen rekening zorg voor eventuele noodzakelijke aanpassingen.
- c. QuaRijn gaat zorgvuldig om met de in lid a genoemde sleutel(s).
- d. De cliënt draagt ervoor zorg dat zijn woning met gebruik van de in lid a genoemde (moeder)sleutel toegankelijk is, en de toegang niet geblokkeerd wordt door bijvoorbeeld een bijzetslot, knip of deurketting, of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.
- e. De cliënt draagt ervoor zorg dat QuaRijn de beschikking heeft over actuele gegevens van de huisarts en actuele medische gegevens.
- f. Bij activering van de alarmeringsapparatuur komt een spreek-luister verbinding tot stand met de alarmcentrale. De verpleegkundig centralist beoordeelt aan de hand van de situatie of QuaRijn en/of een hulpverleningsdienst (huisarts, ambulance of andere hulpdienst) wordt ingeschakeld.
- g. QuaRijn draagt zorg voor de beschikbaarheid van verpleegkundige hulp gedurende 24 uur per dag. QuaRijn spant zich ervoor in dat een

verpleegkundige of verzorgende binnen 30 minuten na binnenkomst van de alarmmelding ter plaatse is.

- h. QuaRijn verleent ter plaatse de noodzakelijke eerste hulp en schakelt zo nodig alsnog hulpverleningsdiensten in. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van de cliënt.
- i. QuaRijn draagt zorg voor een juiste overdracht van gegevens naar hulpverleningsdiensten, zorgaanbieder en/of contactpersoon, en regelt desgewenst verdere zorgverlening voor de cliënt.
- j. Indien de cliënt binnen een periode van 12 maanden meer dan 3 keer heeft gealarmeerd waarbij alarmopvolging door QuaRijn heeft plaatsgevonden, kan QuaRijn in overleg met de cliënt treden om de situatie te bespreken en na te gaan welke mogelijkheden er zijn naast of in plaats van alarmering.

7. Zorgvuldigheid en aansprakelijkheid

- a. QuaRijn zal in de uitvoering van deze overeenkomst, zowel door medewerkers van QuaRijn als door derden werkzaam in opdracht van QuaRijn, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.
- b. QuaRijn is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een onjuiste werking van alarmeringsapparatuur, behoudens indien aantoonbaar sprake is van nalatigheid of grove schuld van de kant van QuaRijn. QuaRijn raadt de cliënt aan draadloze apparatuur tweemaal maandelijks te testen en storingen te melden aan QuaRijn.
- c. QuaRijn is niet aansprakelijk voor een onjuiste werking van de alarmeringsapparatuur als gevolg van (een storing in) een digitale telefoonaansluiting of door (aanpassing van de) installatie door de cliënt of door derden of door een wijziging in het telefonie abonnement van de cliënt. Eventuele kosten voor het herstellen van de verbinding zijn voor rekening van de cliënt.
- d. QuaRijn is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit externe storingen zoals telefoonstoring, stroomuitval e.d.
- e. QuaRijn is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit een belemmering van de toegang tot de woning van de cliënt door gebruik van een bijzetslot, knip of ketting e.d. of anderszins
- f. QuaRijn is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit het niet aanwezig zijn van de voordeursleutel(s) in een sleutelkluis die is voorzien van een toegangscode, dan wel uit het wijzigen van de

toegangscode zonder QuaRijn hierover te informeren op de door QuaRijn aangegeven wijze.

- g. QuaRijn is niet aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of diefstal van sleutels noch voor schade aan opstal en/of inboedel van de cliënt, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van grove schuld of nalatigheid van de kant van QuaRijn.
- h. QuaRijn is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van mantelzorgers en hulpverleningsdiensten incl. het zo nodig forceren van de toegang tot de woning van de cliënt.
- i. QuaRijn is niet aansprakelijk voor de gevolgen wanneer na een alarmering door de cliënt mantelzorgers, medewerkers van QuaRijn of hulpverleningsdiensten niet tijdig ter plaatse zijn.
- j. QuaRijn is niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit het niet actueel zijn van medische of andere gegevens van de cliënt of van de mantelzorger(s).

8. Geheimhouding

- a. QuaRijn handelt conform het Reglement persoonsgegevens dat zij heeft opgesteld conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- b. QuaRijn draagt ervoor zorg dat gegevens van de cliënt die QuaRijn beheert alleen toegankelijk zijn voor medewerkers voor wie dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- c. QuaRijn verstrekt alleen gegevens betreffende een alarmmelding door de cliënt aan een contactpersoon indien dit vooraf met de cliënt is overeengekomen.
- d. In noodsituaties die direct handelen noodzakelijk maken in het belang van de cliënt, behoeft QuaRijn geen nadrukkelijke toestemming van de cliënt om gegevens te verstrekken aan relevante derden zoals hulpverleningsdiensten.

9. Klachten en geschillen

- a. QuaRijn hanteert een klachtenregeling waarop de cliënt in voorkomende gevallen een beroep kan doen. Informatie over de klachtenregeling is op te vragen bij QuaRijn.
- b. De cliënt en QuaRijn hebben het recht om geschillen over de uitvoering van de overeenkomst voor te leggen aan de rechter.

10. Tarieven en betalingsvoorwaarden

- a. QuaRijn brengt de volgende kosten in rekening:
 - 1) Abonnementskosten
 - 2) Aansluitkosten voor het installeren van de alarmeringsapparatuur en (voor zover van toepassing) sleuteltoepassingen
 - 3) Kosten voor het opnieuw installeren van de alarmeringsapparatuur en (voor zover van toepassing) sleuteltoepassingen na bijvoorbeeld een verhuizing
 - 4) Kosten voor het herstellen van de verbinding tussen de alarmeringsapparatuur en het openbare telefoonnetwerk
 - 5) Voorrijkosten indien de cliënt een afspraak voor installatie of herstel van apparatuur of andere werkzaamheden in zijn woning niet uiterlijk 1 werkdag voorafgaand heeft afgemeld en de cliënt ten tijde van de afspraak geen toegang tot de woning verleent.
 - 6) Kosten die het gevolg zijn van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van de alarmeringsapparatuur en/of sleuteltoepassingen.
 - 7) Kosten voor schade aan of verlies van alarmeringsapparatuur (waaronder de draadloze zender) en/of sleuteltoepassingen, dit ter beoordeling door QuaRijn.
 - 8) Kosten van vervanging van alarmeringsapparatuur en/of sleuteltoepassingen en/of toebehoren wanneer deze bij beëindiging van de overeenkomst niet retour zijn ontvangen door QuaRijn.
 - 9) Kosten van extra werkzaamheden op verzoek van de cliënt.
- b. De kosten voor het gebruik van de telefoonlijn bij alarmering en de wekelijkse test van de apparatuur zijn voor rekening van de cliënt.
- c. De tarieven die QuaRijn berekend voor alarmering zijn incl. BTW.
- d. QuaRijn kan de tarieven voor de kosten genoemd onder lid a jaarlijks verhogen op basis van consumentenprijsindexcijfers. QuaRijn heeft daarnaast het recht tarieven te verhogen in verband met kostenstijgingen. Over tariefsverhogingen anders dan indexering informeert QuaRijn de cliënt vooraf.
- e. De cliënt machtigt QuaRijn tot het automatisch incasseren van de kosten zoals vermeld onder lid a.
- f. De cliënt betaalt de kosten die door QuaRijn in rekening zijn gebracht binnen 30 dagen. Wanneer de cliënt niet binnen deze termijn betaalt, de automatische incasso door toedoen van de cliënt niet kan worden uitgevoerd of de incasso door de cliënt is gestor-

neerd, stuurt QuaRijn de cliënt één betalingsherinnering. Wanneer de cliënt binnen 14 dagen na de herinnering nog steeds niet heeft betaald, heeft QuaRijn het recht om rente en kosten in rekening te brengen vanaf het moment waarop de oorspronkelijke betalings-termijn werd overschreden. Tevens heeft QuaRijn het recht om de overeenkomst na afloop van de tweede termijn met onmiddellijke ingang te beëindigen.

11. Wijzigingen

- a. De cliënt geeft een verhuizing onmiddellijk door aan QuaRijn.
- b. Bij een verhuizing binnen het werkgebied van QuaRijn (zie artikel 2) wordt een afspraak gemaakt voor het opnieuw installeren van de apparatuur en (indien van toepassing) sleuteltoepassingen. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht bij de cliënt.
- c. Bij een verhuizing buiten het werkgebied van QuaRijn dient de cliënt de overeenkomst op te zeggen conform artikel 12 lid c.

12. Duur, wijziging en einde van de overeenkomst

- a. De overeenkomst gaat in op het moment van installatie van de alarmeringsapparatuur en door middel van voorafgaande ondertekening van de overeenkomst door de cliënt.
- b. De overeenkomst wordt in eerste instantie aangegaan voor een periode van 3 maanden, na verloop waarvan de overeenkomst stilzwijgend wordt voortgezet voor onbepaalde tijd.
- c. De cliënt kan de overeenkomst op ieder moment opzeggen door het insturen van een volledig ingevuld opzegformulier, met een opzegtermijn van 1 maand vanaf ontvangst door QuaRijn, en waarbij de minimumduur van de overeenkomst 3 maanden bedraagt.
- d. De cliënt kan tussentijds de overeenkomst wijzigen van Alarmering mantelzorg naar Alarmering QuaRijn of omgekeerd.
- e. In geval van oneigenlijk gebruik van de alarmeringsapparatuur of het uitblijven van betaling door de cliënt na een tweede termijn (zie artikel 10 lid f), heeft QuaRijn het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- f. QuaRijn kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de cliënt zich niet houdt aan deze voorwaarden of er rede-

nen zijn waarom het van QuaRijn redelijkerwijs niet geveerd kan worden de overeenkomst voort te zetten.

- g. QuaRijn kan de overeenkomst opzeggen wanneer de cliënt binnen een periode van 12 maanden meer dan 3 keer heeft gealarmeerd waarbij QuaRijn alarmopvolging heeft geboden en er in overleg met de cliënt geen adequaat alternatief is gevonden. Hierbij geldt voor QuaRijn een opzegtermijn van 1 kalendermaand.
- h. QuaRijn kan besluiten niet langer Alarmering mantelzorg en/of Alarmering QuaRijn aan te bieden. In dat geval zal QuaRijn de cliënt uiterlijk 3 maanden voor de beëindiging van het abonnement informeren en zo mogelijk wijzen op alternatieven.
- i. Na opzegging door de cliënt dan wel opzegging of beëindiging door QuaRijn wordt de overeenkomst – met inachtneming van de toepasselijke termijn – niet eerder beëindigd dan de datum waarop de alarmeringsapparatuur en (voor zover van toepassing) sleuteltoepassingen incl. alle toebehoren door QuaRijn retour zijn ontvangen van de cliënt c.q. de datum waarop QuaRijn een vergoeding van de cliënt heeft ontvangen conform artikel 10 lid a sub 8). Tot die datum is de cliënt verplicht de abonnementskosten te voldoen.

13. Beschikbaarheid en wijziging voorwaarden

- a. De actuele versie van de voorwaarden is beschikbaar op de website van QuaRijn: www.QuaRijn.nl.
- b. De cliënt verklaart zich door ondertekening van de overeenkomst akkoord met de voorwaarden.
- c. QuaRijn heeft het recht de voorwaarden tussentijds te wijzigen. QuaRijn informeert cliënten over een wijziging van de voorwaarden. Als de cliënt zich niet kan vinden in de wijziging, heeft hij het recht om de overeenkomst te beëindigen conform artikel 12 lid c.

Versie 6-7-2016

Voor informatie belt u het Service Bureau QuaRijn: 085 – 4 88 99 00.