

Meld & Zorg Centrale B.V. (Alerta)

Algemene Leveringsvoorwaarden Consumenten

Algemeen deel

Definities

Algemene Leveringsvoorwaarden: deze algemene leveringsvoorwaarden consumenten.

Apparatuur: de apparatuur die nodig is voor een goede uitvoering van de Dienst.

Diensten: de door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever te verrichten diensten in overeenstemming met de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst.

Installateur: persoon of bedrijf die/dat in opdracht van Opdrachtnemer Apparatuur plaatst en verwijderd.

Opdrachtgever: een natuurlijk persoon die een Overeenkomst heeft gesloten met Opdrachtnemer en de toepasselijkheid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden op de Overeenkomst heeft aanvaard.

Opdrachtnemer: Meld & Zorg Centrale B.V. (Alerta), een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd in Hengelo, Nederland en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 06076521.

Overeenkomst: de schriftelijke of digitale overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op grond waarvan Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever één of meer Diensten zal verlenen.

Tarieven: de geldelijke vergoedingen die Opdrachtgever dient te betalen voor de Diensten.

2. Toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden

2.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer verleende Diensten. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden vormen een integraal onderdeel van, tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, gesloten Overeenkomst.

2.2. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden bestaan uit een algemeen deel dat geldt voor alle Diensten en alle Overeenkomsten en uit een deel met additionele voorwaarden specifiek bestemd voor een Overeenkomst die wordt aangegaan voor Personenalarmering. Bij tegenstrijdigheden gaat het specifieke deel boven het algemeen deel.

2.3. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden en de op grond hiervan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen eenzijdig door Opdrachtnemer worden gewijzigd. Wijzigingen treden 30 dagen na de dag waarop zij bekend zijn gemaakt in werking. De nieuwe voorwaarden liggen bij Opdrachtnemer ter inzage en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Tevens zijn de gewijzigde en meest actuele Algemene Leveringsvoorwaarden te raadplegen via de website van Opdrachtnemer.

2.4. Wijzigingen zoals bedoeld in artikel 2.3 gelden ook ten aanzien van reeds lopende overeenkomsten. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met een bekendgemaakte wijziging en geen gebruik meer wenst te maken van de Diensten van Opdrachtnemer, is hij gerechtigd binnen 30 dagen na bekendmaking de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

3. Inhoud van de Overeenkomst en rangorde

3.1. Alle voorgaande (concepten van) overeenkomsten, uitgewisselde documenten en gevoerde correspondentie die betrekking hebben op de te sluiten Overeenkomst en de dienstverlening van Opdrachtnemer, worden vervangen door de laatst gesloten Overeenkomst.

3.2. Indien Opdrachtgever de in de Overeenkomst gevraagde gegevens niet volledig invult en aan Opdrachtnemer verstrekt, zullen de verplichtingen van Opdrachtnemer eerst ingaan na ontvangst door Opdrachtnemer van het door Opdrachtgever ondertekende en volledig ingevulde exemplaar van de Overeenkomst en eventuele overige voor het uitvoeren van de Diensten noodzakelijke bescheiden en gegevens.

3.3. De Overeenkomst bestaat, voor zover niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, uit de volgende documenten:

- a) De Overeenkomst;
de bijlagen bij de Overeenkomst;
- b) Privacyreglement;
- c) Informatiepakket(ten) inclusief productvoorwaarden;
- d) deze Algemene Leveringsvoorwaarden (*in voorkomend geval gewijzigd, zoals genoemd in artikel 2.2*).

3.4. In geval van strijdigheid tussen de hiervoor genoemde documenten geldt bovenstaande rangorde in afdalende hiërarchische volgorde (dus a prevaleert boven b, b heeft weer voorrang op c etc.).

3.5. Het specifieke deel Personenalarmering is uitsluitend van toepassing op de onderdelen van de dienstverlening van Opdrachtnemer die als personenalarmering kunnen worden aangemerkt. Op personenalarmering is dit Algemeen Deel eveneens van toepassing, waarbij geldt dat specifieke bepalingen in het deel Personenalarmering zullen prevaleren boven bepalingen in het Algemeen Deel.

Dienstverlening

4.1. Met de totstandkoming van een Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich tot het verrichten van de overeengekomen Diensten. Opdrachtnemer zal zich inspannen zijn Diensten naar beste weten en kunnen te verrichten. In geval Opdrachtnemer de Diensten niet (goed) kan verrichten als gevolg van onzorgvuldig gebruik van de Apparatuur en/of het schenden van enige andere verplichting op grond van deze Overeenkomst en/of overmacht, kan Opdrachtnemer daarvoor niet verantwoordelijk worden gehouden.

4.2. Onverlet de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de goede uitvoering van de overeengekomen Diensten, staat het Opdrachtnemer vrij gebruik te maken van diensten, zaken en/of producten van derden.

- 4.3. Opdrachtgever verplicht zich om alle wijzigingen, verband houdende met de door Opdrachtnemer uit te voeren en overeengekomen Diensten (waaronder wijzigingen in de protocollen en werkafspraken), uiterlijk 14 kalenderdagen gelegen voor de datum van wijziging schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden opdat een juiste wijze van dienstverlening wordt gewaarborgd. Indien Opdrachtgever hierin in gebreke blijft, is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk ingeval de Diensten mede als gevolg daarvan niet deugdelijk worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is evenmin verantwoordelijk indien deze de Diensten verleent op basis van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste gegevens.
- 4.4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de dienstverlening voor Opdrachtgever zo efficiënt mogelijk te kunnen uitvoeren en daarmee de afhandeltijd zo kort mogelijk te houden. Voor Opdrachtgever betekent dit het zorgen voor een goede bereikbaarheid. Een gebrek aan een goede bereikbaarheid van Opdrachtgever kan niet leiden tot een tekortkoming in de nakoming van enige verbintenis aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 4.5. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat hij Opdrachtnemer zodanig volledig, tijdig en correct informeert dat Opdrachtnemer in staat is om de Diensten deugdelijk uit te voeren. Dit geldt ook voor de informatie en gegevens die Opdrachtnemer na het sluiten van de Overeenkomst opvraagt. Opdrachtnemer is in geen geval verantwoordelijk voor gevolgen van de onjuistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens en evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden, die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van Opdrachtgever en/of de door Opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, camera- en telefoonstoringen, programmeringsfouten, storingen of verbrekingen of anderszins niet werkende telefoonverbindingen, waar dan ook door veroorzaakt.

5. Betaling, facturering en indexering van de Tarieven

- 5.1. Opdrachtgever verplicht zich tot betaling van de tussen partijen overeengekomen Tarieven.
- 5.2. Facturering geschiedt per maand en zal in het algemeen in de week volgend op de maand waarin de Diensten zijn verricht plaatsvinden. De betaling dient binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te geschieden.
- 5.3. Indien binnen de vermelde termijnen geen betaling heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke (handels)rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 30 kalenderdagen na factuurdatum. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, wordt een aanmaning verstuurd met een betalingstermijn van 14 dagen. Opdrachtgever is dan 14-dagen vanaf de dag dat hij de aanmaning heeft ontvangen tevens de administratie- en inningskosten, waaronder begrepen gerechts- en deurwaarderskosten, aan Opdrachtnemer verschuldigd die genoemd staan in de aanmaning.
- 5.4. Jaarlijks mag Opdrachtnemer de Tarieven indexeren per de eerste dag van een kalenderjaar (zo nodig achteraf). Deze indexering geschiedt op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gehanteerde consumentenprijsindex (CPI) en het prijsindexcijfer personele kosten Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). De hoogste van de twee is van toepassing. Deze aanpassing vindt niet plaats indien dit zou leiden tot lagere Tarieven dan de laatst geldende Tarieven.

5.5. Indien Opdrachtnemer – los van indexering – zijn Tarieven per het volgende kalenderjaar wenst te wijzigen, stelt Opdrachtnemer voor 1 december van het lopende kalenderjaar Opdrachtgever op de hoogte van gewijzigde Tarieven voor het komende jaar. Indien Opdrachtgever naar aanleiding daarvan geen gebruik meer wenst te maken van de Diensten van Opdrachtnemer, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

5.6. De Tarieven zijn per uur exclusief de eventueel daarover verschuldigde btw, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen. Indien partijen in de Overeenkomst er van uit gaan dat een specifieke Dienst vrijgesteld is van btw, maar op enig moment blijkt dat wel btw verschuldigd is, is Opdrachtgever alsnog (met terugwerkende kracht) btw verschuldigd. Deze bepaling loopt na het einde van de Overeenkomst door.

5.7. In geval Opdrachtgever een bijdrage voor Personenalarmering krijgt van een zorgverzekeraar of soortgelijke organisatie zal Opdrachtnemer deze korting verrekenen met de Tarieven, zolang i) Opdrachtnemer ervan verzekerd is dat zij deze korting rechtstreeks door de desbetreffende zorgverzekeraar betaald krijgt en ii) Opdrachtnemer met de desbetreffende zorgverzekeraar afspraken heeft over verrekening. Mocht de Opdrachtgever niet langer aanspraak hebben op de korting of Opdrachtnemer niet langer rechtstreeks door de zorgverzekeraar betaald krijgen, geldt dat Opdrachtnemer per onmiddellijk kan stoppen met het verrekenen van de korting en aldus het volledige Tarief bij Opdrachtnemer in rekening kan brengen.

5.8. De betalingsverplichting voor apparatuur of dienstverlening start vanaf de dag van aansluiting van de Apparatuur door Installateur en loopt door tot en met de dag van ontvangst bij de Opdrachtnemer.

5.9.

Apparatuur en storingen

6.1. Opdrachtgever is verplicht:

- a. de Apparatuur te behoeden voor beschadigingen en door Opdrachtnemer/Installateur aangebrachte technische voorzieningen niet te (laten) wijzigen of te (laten) verwijderen;
- b. de Apparatuur te gebruiken conform gebruiksaanwijzing en instructies van Opdrachtnemer en de Apparatuur niet voor andere doeleinden te gebruiken;
- c. storingen aan de Apparatuur direct door te geven aan de centrale meldkamer van Opdrachtnemer, de Meld Zorg Centrale, (telefoonnummer is te vinden op de website van Opdrachtnemer); Opdrachtnemer zal de gemelde storing of klacht vervolgens aan de Installateur melden;
- d. geen wijzigingen aan de Apparatuur aan te brengen en daaraan geen werkzaamheden te (laten) verrichten, anders dan de door Opdrachtnemer aangewezen Installateur;
- e. de door Opdrachtnemer aangewezen Installateur in de gelegenheid te stellen de verstrekte Apparatuur te controleren, te herstellen of te verwijderen.

6.2. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de juiste werking van de Apparatuur indien (i) die niet is geleverd en geïnstalleerd door Opdrachtnemer, of (ii) wijzigingen worden aangebracht, buiten medeweten en goedkeuring van Opdrachtnemer om, of (iii) anderszins de Apparatuur wordt gebruikt op een wijze die niet is voorgeschreven door Opdrachtnemer.

- 6.3. In het geval Opdrachtgever Apparatuur van Opdrachtnemer ter beschikking krijgt ter uitvoering van een of meer diensten, is Opdrachtnemer verplicht de gemelde storing of klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen.
- 6.4. Ingeval Opdrachtgever Apparatuur ter beschikking krijgt ten behoeve van één of meer Diensten, krijgt Opdrachtgever deze Apparatuur deze in bruikleen/huur. Opdrachtgever wordt dus nimmer eigenaar van de Apparatuur.
- 6.5. Bij verhuizing van Opdrachtgever komen de meerkosten die dit oplevert voor Opdrachtnemer (als gevolg van onder andere de noodzakelijke installatie en de-installatie van de Apparatuur), voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.6. De kosten van het verwijderen, wijzigen, verplaatsen respectievelijk herplaatsen van de Apparatuur uitgevoerd op verzoek van Opdrachtgever, of als gevolg van het niet nakomen van de Overeenkomst, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.7. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die ontstaat bij ontvreemding of het anderszins verloren gaan van de Apparatuur.
- 6.8. Opdrachtgever is aansprakelijk indien hij een verplichting (voortvloeiende) uit deze Overeenkomst schendt. Opdrachtgever is tevens aansprakelijk voor alle schade aan de Apparatuur, die niet zijn oorzaak vindt in het normale gebruik. Opdrachtnemer heeft de bevoegdheid schade aan de Apparatuur te herstellen op kosten van Opdrachtgever.

Toegang en toestemming verhuurder

- 7.1. Opdrachtgever geeft bij voorbaat toestemming aan Opdrachtnemer en aan de door hem ingeschakelde (hulp)personen zoals de Installateur, en zal er ook aan meewerken, om de woning, inclusief het gebouw/complex waarin de woning is gelegen, van Opdrachtgever te betreden om de Apparatuur te kunnen onderhouden, controleren, installeren en de-installeren en om storingen te verhelpen. Daarnaast geeft Opdrachtgever bij voorbaat toestemming, voor zover van toepassing, aan zorgverleners om medische diensten te kunnen verlenen aan Opdrachtgever.
- 7.2. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat, indien er andere personen of organisaties toestemming dienen te verlenen voor het betreden van de woning (of daaraan voorafgaand: bepaalde gemeenschappelijke ruimtes en/of eigendommen van derden door Opdrachtnemer, die toestemming zal zijn verkregen alvorens Opdrachtnemer binnentreedt. Indien Opdrachtnemer binnentreedt en de benodigde toestemming van andere personen of organisaties toch niet is verkregen, zijn de gevolgen daarvan voor Opdrachtgever.
- 7.3. Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde (hulp)personen krijgen toegang tot de woning van Opdrachtgever door de sleutel in de sleutelkluis te kunnen gebruiken of indien deze niet aanwezig is, zal Opdrachtgever op een andere manier zorgen dat de door de Opdrachtnemer ingeschakelde (hulp)personen de woning, en het gebouw/complex waarin de woning is gelegen, gemakkelijk kan betreden.
- 7.4. Mocht er als gevolg van het mogelijk maken van toegang voor Opdrachtnemer (via een kluis of anderszins) onbevoegde personen de woning van Opdrachtgever binnentreden, zonder dat Opdrachtnemer daar schuld aan heeft, is de Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de gevolgen van dergelijke onbevoegde binnentreding.

- 7.5. Opdrachtgever zal er voor zorgen dat (schriftelijk) toestemming wordt verleend om een gehuurde sleutelkluis te monteren of te demonteren op de (huur)woning en op het gebouw/complex waarin de woning gelegen is.
- 7.6. Alerta Meld&Zorgcentrale verzorgt geen bouwkundige (herstel)werkzaamheden en/of aanpassingen aan de Woning voor de plaatsing van het Toegangssysteem. Bij het verwijderen van het Toegangssysteem worden boorgaten opgevuld. Overige herstelwerkzaamheden zijn de verantwoordelijkheid van de Klant.

Intellectueel eigendom

- 8.1. De Intellectuele Eigendomsrechten (zoals hierna in artikel 8.3 gedefinieerd) op door Opdrachtnemer verstrekte bescheiden, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, software en door hem geleverde programmatuur en Apparatuur, blijven eigendom van Opdrachtnemer. De betreffende bescheiden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- 8.2. Indien Opdrachtgever met Intellectueel Eigendom van Opdrachtnemer nieuw Intellectueel Eigendom creëert, komen intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking daartoe uitsluitend toe aan Opdrachtnemer die ook als maker en ontwerper zal worden aangemerkt. Voor zover nodig worden de betreffende rechten hierdoor overgedragen aan Opdrachtnemer door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal voorts al datgene doen dat nodig of dienstig is om Opdrachtgever gerechtigd te doen zijn als hier bedoeld.
- 8.3. **Intellectueel Eigendom** betekent alle rechten op of met betrekking tot een recht van intellectuele eigendom of daarmee gelijk te stellen recht, ongeacht of deze zijn beschermd, gecreëerd of ontstaan in welke jurisdictie of land dan ook en ongeacht of in of voor welke jurisdictie zo'n recht van toepassing is of zou zijn, en ongeacht of zo'n recht krachtens enig internationaal verdrag of andere regeling is ontstaan of kan worden aangevraagd, inclusief (maar niet beperkt tot) alle (i) octrooien en octrooiaanvragen, inclusief alle voortzettingen, splitsingen, voortschrijdende gedeelten, prioriteitsaanvragen en octrooien die op basis van één van de voorgaande rechten worden verleend, en alle verlengingen, heronderzoeken, vervangingen, uitbreidingen en heruitgaven van één van de voorgaande rechten, alsmede alle uitvindingen die daaronder vallen of daarin zijn beschreven, (ii) merken, handelsmerken, dienstmerken, servicenamen, merknamen, uiterlijk van producten, handelsnamen, logo's, bedrijfsnamen, handelsstijlen, immateriële activa voor de marketing en andere bron- of bedrijfsidentificaties alsmede overige rechten van soortgelijke aard, en alle registraties, aanvragen voor registratie, verlengingen en uitbreidingen van het voorgaande, (iii) topografierechten, (iv) auteursrechten en rechten op werken, compilaties, gegevens, database- en ontwerp-rechten, al dan niet geregistreerd of gepubliceerd, en alle registraties, aanvragen voor registratie, verlengingen en uitbreidingen van één van voorgaande rechten, (v) bedrijfsgeheimen, knowhow en andere vertrouwelijke informatie, (vi) internetdomeinnamen en sociale-media account(s), (vii) intellectuele-eigendomsrechten die voortvloeien uit of verband houden met software of technologie en (viii) het recht om voorrang en/of het recht om prioriteit te claimen met betrekking tot één van de voorgaande rechten en alle andere intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit of geclaimd kunnen worden op grond van enige jurisdictie waar ook ter wereld of enige internationale conventie of regeling die ziet op voornoemde rechten.

Opzegging, ontbinding en opschorting

- 9.1. De Overeenkomst is tussentijds opzegbaar door Opdrachtgever (of in geval van overlijden: diens rechtsopvolger), met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één maand.
- 9.2. Bij het verstrijken van de initiële looptijd van de Overeenkomst, wordt de Overeenkomst automatisch voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij Opdrachtnemer of Opdrachtgever de Overeenkomst tegen het einde van de initiële looptijd opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één maand.
- 9.3. Onverminderd de wettelijke rechten op grond van onder meer de artikelen 6:265 en 6:52 BW is Opdrachtnemer gerechtigd zijn verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst en onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer waaronder het recht op schadevergoeding, indien:
- a) Opdrachtgever wordt toegelaten tot een schuldsaneringstraject;
 - b) Opdrachtgever faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c) Op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt gelegd en dit beslag niet per ommekeer wordt opgeheven;
 - d) Opdrachtgever komt te overlijden; en
 - e) In geval van oneigenlijk gebruik van de Apparatuur of indien blijkt dat stelselmatig niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor aansluiting en goede functionaliteit van de Apparatuur.
- 9.4. Indien een van de in artikel 9.3 omschreven gevallen zich voordoet, zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk en integraal opeisbaar.
- 9.5. Indien een van de in artikel 9.3 omschreven gevallen zich voordoet, of indien Opdrachtgever weet dat één van deze situaties zich (waarschijnlijk) zal gaan voordoen, is Opdrachtgever (of in geval van overlijden: diens rechtsopvolger) verplicht Opdrachtnemer hiervan per direct schriftelijk, per e-mail of telefonisch op de hoogte te stellen, opdat afspraken over het retourneren van Apparatuur kunnen worden gemaakt.
- 9.6. Indien de Overeenkomst van rechtswege of bij wijze van opzegging afloopt, eindigt de Overeenkomst niet eerder dan nadat de Apparatuur aan Opdrachtnemer is geretourneerd of door Opdrachtnemer is opgehaald.

Herroepingsrecht

- 10.1. De Opdrachtgever kan de Overeenkomst gedurende een bedenktijd van maximaal 14 dagen zonder opgave van redenen beëindigen (herroepen). De Opdrachtnemer mag de Opdrachtgever vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten. De bedenktijd gaat in op de dag nadat de Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.
- 10.2. Tijdens de bedenktijd zal de Opdrachtgever zorgvuldig omgaan met de Apparatuur. Uitgangspunt hierbij is dat hij de Apparatuur slechts mag gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen. De Opdrachtgever is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van de Apparatuur die het gevolg is van een manier van omgaan met de Apparatuur die verder gaat dan toegestaan.
- 10.3. Als de Opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Opdrachtnemer. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen

vanaf de melding, zendt de Opdrachtgever het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever draagt de kosten van het terugzenden van de Apparatuur. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Opdrachtgever.

- 10.4. Indien de Opdrachtgever na installatie van de Apparatuur een beroep wil doen op zijn herroepingsrecht komen de kosten van de Installateur en de kosten van de retourzending voor rekening van de Opdrachtgever.
- 10.5. Als de Opdrachtgever de melding van herroeping door de Opdrachtgever op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging. De Opdrachtnemer vergoedt de betalingen van de Opdrachtgever binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. De Opdrachtgever gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Opdrachtgever heeft gebruikt, tenzij de Opdrachtgever instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Opdrachtgever.

Aansprakelijkheid

- 11.1. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting en onrechtmatig handelen, is beperkt tot waarvoor haar verzekering dekking biedt.
- 11.2. De in artikel 10.1 bedoelde beperkingen komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

Vertrouwelijkheid

- 12.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens, waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 12.2. Ter voorkoming van misverstanden, het model van deze Overeenkomst inclusief bijlagen kan door Opdrachtnemer worden gedeeld met de (zorg)instelling waar Opdrachtgever verblijft of waar Opdrachtgever mee verbonden is en/of zorg van ontvangt.

Privacy

- 13.1. In het kader van de Diensten worden persoonsgegevens van Opdrachtgever verzameld en verwerkt zoals weergegeven in het privacyreglement van Opdrachtnemer.

Overige voorwaarden

- 14.1. Klachten. Klachten over de uitvoering van de geleverde Diensten dienen door Opdrachtgever binnen 2 maanden nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk, onder nauwkeurige opgave van de aard en de

omvang van de klachten, te worden gemeld aan Opdrachtnemer, op straffe van verlies van alle rechten. Indien Opdrachtnemer een klacht gegrond acht, zal Opdrachtnemer de Diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten onmogelijk of zinloos is, zal Opdrachtnemer alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van het aansprakelijkheidsartikel neergelegd in artikel 10.

- 14.2. Overdracht door Opdrachtgever. Opdrachtgever kan rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet overdragen aan derden. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 3:82 lid 2 BW.
- 14.3. Overdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gerechtigd rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst over te dragen aan derden, na toestemming van Opdrachtgever, die zijn toestemming niet op onredelijke gronden zal weerhouden of vertragen.
- 14.4. Overmacht. Van overmacht is sprake indien een tekortkoming van een partij niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt; waarvan in ieder geval sprake is in geval van een tekortkoming van toeleverancier, productiestoringen, communicatiestoringen, netwerkstoringen, overheidsmaatregelen en weersomstandigheden.
- 14.5. Deelbaarheid. Indien een rechter enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden of de Overeenkomst ongeldig, nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar acht, blijft de rest volledig van kracht en zal de betreffende bepaling zodanig worden gewijzigd dat de bedoeling van de betreffende bepaling zoveel als mogelijk in stand blijft.
- 14.6. Toepasselijk recht. De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 14.7. Geschillen. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houdend met deze Algemene Leveringsvoorwaarden of de Overeenkomst zullen exclusief worden voorgelegd aan de op grond van de wet bevoegde rechter.

Specifiek deel Personenalarmering

Definities

Personenalarmering: het alarmsysteem dat er voor zorgt dat in geval van nood een oproep kan worden gedaan op basis waarvan hulp kan worden ingeschakeld, inclusief eventuele benodigde woningtoegang.

Dienstverlening

- 16.1. De dienstverlening van Opdrachtnemer ziet op het bieden van Personenalarmering zoals nader beschreven in de Overeenkomst en de bijlagen, niet op de zorgverlening zelf. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarschuwen van de door Opdrachtgever opgegeven contactpersonen en/of professionele zorgopvolging en/of hulpdiensten (112) na ontvangst van de alarmoproep van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is vervolgens op geen enkele manier verantwoordelijk en aansprakelijk voor de opvolging van de alarmoproep, voor het niet tijdig aanwezig zijn van de

gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties, dan wel het handelen van de ingeschakelde hulpverleners.

- 16.2. Indien Opdrachtgever een voorkeursorganisatie heeft doorgegeven m.b.t. professionele zorgopvolging, geldt dat Opdrachtnemer naar zal streven om een persoon werkzaam bij deze organisatie de zorgopvolging te laten doen. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat het altijd zal lukken om een persoon van deze organisatie tijdig te laten arriveren. Vandaar dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om, indien het naar het oordeel van Opdrachtnemer meer opportuun is om een persoon van een andere organisatie te laten komen, om de zorgopvolging door een andere organisatie te laten geschieden.
- 16.3. De gesprekken bij een alarmoproep worden automatisch opgenomen. Deze gesprekken worden alleen beluisterd indien hier vanwege bijvoorbeeld een klacht reden toe is of ter beoordeling of een verpleegkundige correct gehandeld heeft. De bewaartermijn van deze gesprekken is overeenkomstig wettelijke termijnen.

Oneigenlijk gebruik

- 17.1. Personenalarmering is bedoeld indien er onverwacht een beroep moet kunnen worden gedaan op acute zorg. Het is Opdrachtgever dan ook uitsluitend toegestaan om een alarmoproep te doen in geval van een acute noodsituatie waarin per direct professionele zorg nodig is. Een alarmoproep is niet toegestaan in andere gevallen – er is dan sprake van oneigenlijk gebruik. De inzet van hulp/zorg bij de toiletgang, het aan- en uitkleden of in en uit bed komen, zijn uitdrukkelijk géén geldige redenen voor een alarmoproep.
- 17.2. Opdrachtnemer is gerechtigd om in geval van oneigenlijk gebruik als bedoeld in het vorige artikellid de kosten hiervoor bij Opdrachtgever in rekening te brengen. De kosten hiervoor bedragen EUR 2,-- per oneigenlijke alarmoproep.

Apparatuur

- 18.1. In aanvulling op artikel 6 is Opdrachtgever uitsluitend gerechtigd de Apparatuur te gebruiken in geval van nood, met uitzondering van het (laten) doen van testmeldingen.

Aanleg en aansluiting

- 19.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor plaatsing van de Apparatuur voor Personenalarmering bij Opdrachtgever. Hiertoe zal Installateur contact opnemen met Opdrachtgever om een plaatsings afspraak te maken. Indien Opdrachtgever niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip waarop de Apparatuur voor Personenalarmering bij Opdrachtgever zal worden geïnstalleerd, dan wel de afspraak niet de dag voorafgaande aan de dag van installatie vóór 14.00 uur afzegt, zullen voorrijkosten en annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 19.2. De plaats van de Apparatuur en de wijze van aanleg worden door de Installateur i.o.m. Opdrachtgever – en zo nodig de zorginstelling – bepaald en uitgevoerd op basis van technische mogelijkheden, waarbij aansluiting op internet (IP) de voorkeur heeft.
- 19.3. Voor installatie van de Apparatuur dient Opdrachtgever over een vrij stopcontact (met netvoeding) te beschikken. Om (correcte) werking van de Apparatuur mogelijk te maken, dient Opdrachtgever bij gebruik van draadloze alarmknoppen, sensoren en detectoren het detectieveld vrij te houden.

- 19.4. Indien Apparatuur voor Personenalarmering (geplaatst voor 01-02-2022 of na verhuizing na deze datum mee verhuisd wordt) maakt voor het doorgeven van de alarmering gebruik van een vaste aansluiting op de kabelinfrastructuur van een telecom aanbieder. Opdrachtgever dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor Personenalarmering te beschikken over een internet (IP) aansluiting of indien niet aanwezig een vaste geschikte telefoonaansluiting voor een telefoon op de kabel (analoog of digitaal) van een telecom aanbieder. Ingeval Opdrachtgever van telecomaangebieder wijzigt, dient Opdrachtgever zelf te controleren of de Apparatuur voor Personenalarmering werkzaam is met het netwerk en systeem van de nieuwe telecomaangebieder. Alle kosten van het gebruik van een internet (IP), analoge of digitale vaste verbinding zijn voor rekening van Opdrachtgever; dit gaat buiten Opdrachtnemer om.
- 19.5. In afwijking van het vorige artikellid, is het ook mogelijk voor Opdrachtgever om alarmering via GSM te ontvangen, indien Opdrachtgever het daartoe strekkende abonnement heeft afgesloten. Indien opdrachtnemer Personenalarmering via GSM levert is dit inclusief abonnement
- 19.6. Het abonnement op het alarmeringssysteem is technisch onlosmakelijk verbonden aan de kabelinfrastructuur van de telecomaangebieder indien het een plaatsing betreft van apparatuur geleverd voor 01-02-2023. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ingeval de aansluiting van Opdrachtnemer op de kabelinfrastructuur of werking van de Apparatuur voor Personenalarmering om welke reden dan ook, al dan niet tijdelijk, instabiel is, niet goed functioneert en/of wordt verbroken al dan niet door toedoen van de telecomaangebieder. Dit laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer overigens onverlet. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het niet (goed) functioneren van het netwerk van de telecomaangebieder van Opdrachtgever. Het in dit artikellid bepaalde geldt echter niet indien Opdrachtgever een abonnement voor GSM-alarmering heeft afgesloten.
- 19.7. Opdrachtnemer is voor de verlening van haar GSM dienst (mede) afhankelijk van aanbieders van communicatienetwerken en telecomdiensten. Opdrachtnemer heeft geen (directe) invloed op het functioneren van de communicatiediensten van derde partijen en is derhalve niet aansprakelijk voor eventuele schade die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van een communicatienetwerk of telecom dienst.
- 19.8. Er vindt periodiek een automatische controle van de Apparatuur voor Personenalarmering plaats. Via de telefoonlijn bedragen de kosten één telefoontik, die de telecomaangebieder bij de Opdrachtgever in rekening brengt. Het in dit artikellid bepaalde geldt echter niet indien Opdrachtgever een abonnement voor GSM-alarmering heeft afgesloten.
- 19.9. Bij beëindiging van de Overeenkomst stuurt Opdrachtgever de Apparatuur voor Personenalarmering met toebehoren in de oorspronkelijke doos bij een mobiel apparaat of in een retourdoos terug naar Opdrachtnemer. Indien dit niet mogelijk is, zal Installateur de Apparatuur ophalen, dit zal extra kosten met zich meebrengen.
- 19.10. Opdrachtnemer streeft ernaar storingen op werkdagen binnen 24 uur na melding daarvan op te volgen. Het herstellen van een storing kan geschieden door het repareren van de Apparatuur bij de Opdrachtgever dan wel het vervangen van de Apparatuur door een ander exemplaar.

Betaling; kosten

- 20.1. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn de voorrijd-, arbeids- en apparatuur kosten voor het verhelpen van storingen en regulier vereist onderhoud aan de Apparatuur van de Personenalarmering voor rekening van Opdrachtnemer. Hiervan zijn uitgezonderd de gevallen dat de oorzaak van de storing buiten de macht van Opdrachtnemer ligt, en bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) wordt veroorzaakt door niet of niet juist naleven van de bedieningsvoorschriften, dan wel door schade en/of storing aan de Apparatuur door oorzaken die niet aan Opdrachtnemer te wijten zijn, zoals onoordeelkundig gebruik, verhuizing, brand, inbraak, of bliksemschade en dergelijke. In deze gevallen zullen de aan de reparatiewerkzaamheden verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Aanvullend specifiek deel Personenalarmering mobiel

Mobiele alarmering dienstverlening

- 21.1. Locatiebepaling staat aan. Op het moment dat er gealarmeerd wordt, zal het apparaat de locatie meezenden naar de Opdrachtnemer.
- 21.2. Locatiebepaling is in grote mate afhankelijk van bouwkundige, technische en atmosferische omstandigheden van de omgeving waar het wordt gebruikt. Opdrachtgever kan er daarom niet voor in staan dat in alle omstandigheden een 100% nauwkeurige plaatsbepaling wordt weergegeven. Opdrachtgever is dan ook niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van een onjuiste of onnauwkeurige plaatsbepaling.
- 21.3. Opdrachtnemer heeft het recht om tracking van de mobiele alarmering aan te zetten, om de veiligheid van de Opdrachtgever te waarborgen.
- 21.4. Opdrachtnemer zal in het geval dat de Opdrachtgever buitenshuis alarmeert zo nodig de contactpersonen van de Opdrachtgever benaderen voor overleg om de veiligheid van de Opdrachtgever te waarborgen.
- 21.5. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om de batterij van de mobiele alarmering op te laden. Gevolgen die ontstaan door het niet tijdig opladen kunnen nooit op Alerta worden verhaald.