

Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de abonnee en de Stichting Personen Alarmering Zeeland gesloten overeenkomst (hierna te noemen het Abonnement) met betrekking tot het afnemen van de dienst personenalarmering.

Artikel 2 Definities

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze algemene voorwaarden met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

Aanvraag: De Aanvraag van een Abonnee voor het aangaan van een Abonnement.

Abonnee: de natuurlijke persoon die een Abonnement is aangegaan bij de SPAZ.

Contactpersoon of Vertegenwoordiger: de wettelijke vertegenwoordiger van de abonnee of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de abonnee persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

Aansluiting: Het door SPAZ aangesloten alarmtoestel op een werkende telefoonverbinding (analoog of via analoge poort internetmodem). SPAZ sluit bij particulieren voorsnog geen alarmtoestellen aan via IP.

Abonnement: De overeenkomst tussen SPAZ en de Abonnee op grond waarvan de Abonnee Diensten ontvangt.

Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden van SPAZ.

(Alarmerings)apparatuur of Alarmtoestel: De door SPAZ te leveren of geleverde apparatuur, inclusief toebehoren, benodigd voor het gebruik van de Dienst Personenalarmering, onder andere bestaande uit een alarmapparaat inclusief hals/polszender. Het genereerde alarm wordt doorgestuurd naar de meldbank van de SPAZ.

SPAZ: Stichting Personen Alarmering Zeeland, statutair gevestigd aan het Noordpoortplein 2 te Middelburg en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41113907.

Dienst: De door of in opdracht van SPAZ te verlenen dienst op het gebied van personenalarmering.

Woning: De woning waar de Abonnee verblijft.

Artikel 3 Aanvraag Abonnement

- 3.1 Als de Abonnee een Abonnement wenst aan te gaan, dan dient hij daarvoor een Aanvraag in te vullen en op te sturen naar SPAZ. De Abonnee kan een aanvraagformulier opvragen bij de SPAZ of invullen via de internetsite van de SPAZ.
- 3.2 Na ontvangst van de volledig ingevulde Aanvraag neemt SPAZ contact op met de Abonnee en maakt een afspraak voor het installeren van de alarmapparatuur. Bij een onvolledige aanvraag neemt SPAZ eerst contact op met de aanvrager ter completering van de ontbrekende gegevens.
- 3.3 Tussen SPAZ en de Abonnee komt een overeenkomst tot stand per datum van de aansluiting door ondertekening van het abonnement op de dienst personenalarmering en huur van de alarmapparatuur.

Abonnee ontvangt een ondertekende kopie van de overeenkomst.

Artikel 4 Abonnement en dienst

- 4.1 Middels dit Abonnement is de Abonnee er van verzekerd dat de SPAZ, wanneer een alarmoproep van de Abonnee wordt ontvangen bij de meldkamer van SPAZ, de alarmoproep adequaat afhandelt en er zorg voor draagt dat een door de Abonnee opgegeven mantelzorger of contactpersoon wordt ingeschakeld of dat een professionele hulpverlener wordt ingeschakeld om opvolging te verzorgen.
- 4.2 De verantwoordelijkheid van de SPAZ stopt op het moment dat de hulpverlener aangegeven heeft hulp te gaan verlenen aan de Abonnee.

Artikel 5 Installatie

- 5.1 Zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk na ontvangst en verwerking van de Aanvraag, installeert SPAZ de Apparatuur op het door de Abonnee bij de Aanvraag opgegeven adres. Hiervoor spreekt de SPAZ met de Abonnee een datum en tijdstip af.
- 5.2 Bij installatie van de alarmapparatuur wordt door de medewerker van SPAZ aan de abonnee uitgelegd hoe de apparatuur werkt. Een gebruiksaanwijzing wordt mee geleverd.
- 5.3 In geval van twijfel over de deugdelijkheid van de (internet)verbinding en als gevolg daarvan de goede werking van de alarmering, kan de SPAZ besluiten om niet tot installatie over te gaan. Een, tijdelijk, alternatief kan geboden worden in de vorm van een Alarmtoestel met GSM-verbinding. Dit tegen de daarvoor geldende meerkosten.
- 5.4 De Apparatuur blijft eigendom van SPAZ; de Abonnee verkrijgt derhalve uitsluitend een gebruiksrecht op de Apparatuur.
- 5.5 Op de in Artikel 5.1 overeengekomen datum en tijdstip komt een medewerker van de SPAZ de Apparatuur bij de Abonnee installeren. De medewerker van SPAZ kan zich als zodanig kunnen legitimeren. De Abonnee dient zelf aanwezig te zijn bij de installatie van de Apparatuur en zal alle medewerking verlenen die de medewerker van SPAZ redelijkerwijs nodig heeft voor het installeren van de Apparatuur. Indien de Abonnee niet op de afgesproken datum en tijd aanwezig is, kunnen voorrijkosten in rekening worden gebracht.

Artikel 6 Contractduur, opzegging en beëindiging

- 6.1 De Abonnee gaat het Abonnement aan voor onbepaalde tijd. Het Abonnement gaat in op de 1e van de maand volgend op de maand waarin de apparatuur is geïnstalleerd. Het Abonnement eindigt op de laatste dag van de maand waarin het Abonnement is opgezegd.
- 6.2 SPAZ en/of Abonnee kunnen het Abonnement te allen tijde opzeggen
 - (a) De Abonnee respectievelijk diens nabestaanden is/zijn gerechtigd om het Abonnement met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen in geval van (langdurige) opname in een verzorging- of verpleeghuis of overlijden van de Abonnee.
 - (b) SPAZ is gerechtigd het Abonnement te beëindigen:
 - (I) ingeval van enige tekortkoming door de Abonnee in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens SPAZ, indien de Abonnee na in gebreke te zijn gesteld zulks niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld; en
 - (II) ingeval van misbruik door de Abonnee van de Apparatuur en/of de Diensten na een schriftelijke waarschuwing van SPAZ.
 - (III) ingeval de Abonnee het verschuldigde abonnementsstarief niet binnen 3 maanden betaald heeft.

- 6.3 Bij beëindiging van het Abonnement komt een medewerker van de SPAZ de Apparatuur ophalen uit de woning van de Abonnee. De Abonnee zelf mag de apparatuur niet loskoppelen. Een medewerker van de SPAZ spreekt hiervoor een datum en tijdstip af met Abonnee of diens Vertegenwoordiger.

Artikel 7 Wijziging gegevens Abonnee

- 7.1 De Abonnee dient SPAZ onmiddellijk op de hoogte te stellen in geval van :
- (a) verhuizing van de Abonnee, voorafgaand aan de feitelijke verhuizing;
 - (b) het telefoonnummer van de Abonnee (zoals opgegeven bij het aangaan van het Abonnement) wijzigt;
 - (c) de Abonnee verandert van telefonie provider;
 - (d) indien zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de door de Abonnee opgegeven mantelzorger en/of contactpersoon;
 - (e) indien de Abonnee na het sluiten van het Abonnement een relatie aangaat met een zorgaanbieder, een thuiszorgorganisatie of van thuiszorgorganisatie wisselt.
- 7.2 De Abonnee dient ingeval van verhuizing SPAZ vooraf op de hoogte te stellen. Indien de Apparatuur op het nieuwe adres aangesloten moet worden zal SPAZ hiervoor de kosten aan de Abonnee in rekening brengen.
- 7.3 Bij de installatie van de alarmapparatuur dient de functie 'nummerherkenning' actief te zijn. Indien dit later door de Abonnee gewijzigd wordt, kan SPAZ niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele problemen en/of schade die daardoor ontstaat.
- 7.4 Indien de Abonnee verandert van telefonieprovider en SPAZ ten gevolge van deze overgang aanvullende werkzaamheden dient te verrichten, worden de kosten daarvan aan de Abonnee in rekening gebracht.
- 7.5 Bij aansluiting op een digitale telefoonlijn bestaat de mogelijkheid dat tijdens netstroomonderbreking het alarmapparaat niet kan melden. SPAZ is niet verantwoordelijk voor het niet-functioneren van de apparatuur tijdens een onderbreking van de netstroomvoorziening bij gebruik van een digitale telefoonlijn.

Artikel 8 Verantwoordelijkheden Abonnee

- 8.1 De Abonnee zal de Apparatuur uitsluitend gebruiken in overeenstemming met het doel waarvoor deze is verstrekt en de bijgeleverde gebruiksaanwijzing.
- 8.2 Indien de Abonnee vragen heeft over de bediening van de Apparatuur kan de Abonnee zich tot SPAZ te wenden.
- 8.3 De Abonnee voorziet in (minimaal) 3 contactadressen voor alarmopvolging en geeft namen, adressen en telefoonnummers van deze contactadressen, evenals eventuele wijzigingen, bij voorkeur schriftelijk door aan SPAZ.
- 8.4 De Abonnee verklaart zich ermee akkoord dat de politie of anderen worden ingeschakeld indien de genoemde contactadressen niet bereikbaar zijn.
- 8.5 SPAZ is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade en kosten die het gevolg zijn van het zich toegang verschaffen tot de Woning door de politie, als na alarmering blijkt dat de toegangsdeur(en) tot de Woning van binnenuit is/zijn afgesloten met een knip/grendel of met andere sloten dan waarvoor sleutels zijn afgegeven. Dergelijke kosten komen geheel voor rekening van de Abonnee.
- 8.6 De Abonnee wordt verzocht aan de contactadressen een huissleutel te overhandigen.
- 8.7 De Abonnee gaat er mee akkoord dat tijdens een alarmering, alle gesprekken worden opgenomen.
- 8.8 De Abonnee zorgt zelf voor een goed werkende telefoonverbinding. SPAZ is niet aansprakelijk in geval van storingen aan deze telefoonverbinding.

- 8.9 De Abonnee is aansprakelijk jegens SPAZ voor beschadigingen ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies of vermissing van de Apparatuur. Indien de Apparatuur dient te worden gerepareerd of vervangen naar aanleiding van onjuist en/of onzorgvuldig gebruik kan SPAZ de daarmee gemoeide kosten (waaronder begrepen eventuele voorrij- of installatiekosten) aan de Abonnee in rekening brengen.

Artikel 9 Aansprakelijkheid SPAZ

- 9.1 SPAZ draagt er zorg voor dat storingen aan de Apparatuur in 95 % van de gevallen binnen 48 uur worden verholpen.
- 9.2 De aansprakelijkheid van SPAZ in verband met het Abonnement en/of de (uitvoerig van) de Diensten is te allen tijde beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 9.3 SPAZ is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat SPAZ is uitgegaan van door of namens de Abonnee verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 9.4 SPAZ is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- (a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 - (b) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van SPAZ aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan SPAZ toegerekend kunnen worden;
 - (c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 9.5 SPAZ is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade. Bovendien is SPAZ in geen geval aansprakelijk voor:
- (a) fabrieksfouten in de Apparatuur;
 - (b) problemen met de infrastructuur waarop de Apparatuur is aangesloten;
 - (c) problemen die zich voordoen ten aanzien van de (aansluiting) van de Apparatuur die zich voordoen nadat de Apparatuur deugdelijk door een medewerker van de technische dienst van SPAZ is geïnstalleerd.
 - (d) telefoonkosten die voortkomen uit gebruik van de dienst personenalarmering.
- 9.6 De aansprakelijkheid van SPAZ is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval. Indien de door SPAZ gesloten verzekering in enig geval geen dekking biedt of de betreffende verzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van SPAZ beperkt tot een bedrag van drie maal de kwartaalvergoeding voor het Abonnement.
- 9.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van SPAZ of van haar ondergeschikten.
- 9.8 Het bepaalde in artikel 9 is mede van toepassing op de door SPAZ eventueel ingeschakelde derden.

Artikel 10 Tarieven en betaling

- 10.1 De Abonnee zal voor het gebruik van de Apparatuur en de Diensten een vergoeding verschuldigd zijn die in de met de Abonnee gesloten overeenkomst staat vermeld. Jaarlijkse indexering van deze vergoeding is toegestaan, tot een maximum van 5%, zonder dat daarvoor kennisgeving aan de Abonnee vereist is.

- 10.2 SPAZ zal de vergoeding maandelijks, ongeveer de 15^e dag van betreffende maand, middels automatische incasso innen. De Abonnee verstrekt de hiervoor benodigde machtiging aan SPAZ. Betaling middels acceptgiro is niet mogelijk.
- 10.3 Betaling op een andere wijze is alleen bij hoge uitzondering mogelijk (bij bewindvoering of vergoeding door sociale dienst).
- 10.4 Bij een achterstand in de betalingen van 3 maanden zal het contract worden beëindigd. Het Alarmtoestel zal door een medewerker van SPAZ worden opgehaald.
Opnieuw aansluiten is alleen mogelijk indien er geen betalingsachterstand meer is. De aansluitkosten zullen opnieuw in rekening worden gebracht.
- 10.5 Na opzegging van het abonnement eindigt de betalingsverplichting van de Abonnee per laatste dag van de maand waarin de overeenkomst, schriftelijk, is opgezegd.
- 10.6 Indien de zorgverzekeraar van de Abonnee of de betreffende gemeente respectievelijk de verzekeringsaanspraken of het subsidiebeleid wijzigt, ontslaat dat de Abonnee niet van de plicht tot betaling van de vergoeding voor het Abonnement.

Artikel 11 Klachten

Stuur uw klacht per post naar
Stichting Personenalarmering Zeeland
T.a.v. projectmanager SPAZ
Antwoordnummer 2605
4330 WB Middelburg
of
per e-mail naar info@personenalarmering.nl

Binnen 2 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht en binnen 15 werkdagen onze inhoudelijke reactie.

Artikel 12 Overige bepalingen

- 12.1 Voor de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens geldt onverkort hetgeen is bepaald in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 12.2 Voor zover de in dit hoofdstuk bedoelde gegevens vallen onder de artikelen 7:446-7:468 van het Burgerlijk Wetboek, geldt onverkort hetgeen daar is bepaald.
- 12.3 Op de rechtsverhouding met en de dienstverlening door of in opdracht van SPAZ is Nederlands recht exclusief van toepassing.
 - (a) In eerste instantie zal worden gepoogd geschillen op een vriendschappelijke manier op te lossen binnen een redelijke periode nadat het geschil schriftelijk kenbaar is gemaakt aan SPAZ.
 - (b) Indien een geschil niet binnen een redelijke periode tot overeenstemming komt, zal in tweede instantie worden gepoogd het geschil op te lossen met behulp van mediation.
 - (c) Indien het onmogelijk is gebleken het geschil met mediation binnen een termijn van 6 maanden op te lossen dan heeft elk van de betrokken geschilpartijen het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter in Amsterdam.
- 12.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 41113907. De Algemene Voorwaarden liggen ter inzage bij de receptie van SPAZ en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Tevens zijn deze Algemene Voorwaarden te vinden op www.personenalarmering.nl.