

Algemene voorwaarden

Personenalarmering AxionContinuu

Artikel 1. Algemeen

1. AxionContinuu verhuurt alarmeringsapparatuur aan de klant¹. Deze apparatuur bestaat uit het alarmapparaat met een draadloze zender. Deze draadloze zender is spatwater dicht en kan middels halssnoer of polsband worden gedragen. De zender kan tevens onder de douche worden gedragen. Het dragen van de zender tijdens zwemmen of sauna is niet toegestaan.
2. De alarmeringsapparatuur staat in verbinding met de zorgcentrale middels de vaste telefoonaansluiting in de woning van de klant.
3. Personenalarmering met professionele opvolging kan alleen worden aangeboden indien de klant tenminste 1 contactpersoon kan opgeven. Deze contactpersoon dient bereid te zijn na alarmering bij niet-levensbedreigende situaties binnen 30 minuten ter plaatse te zijn. Deze contactpersoon moet per telefoon oproepbaar zijn en dient te beschikken over een huissleutel van de klant.
4. Indien per ongeluk op de alarmeringsknop wordt gedrukt (bijvoorbeeld tijdens de slaap) is de procedure als volgt. De centralist belt de klant direct en indien er geen spreekluister verbinding is belt de centralist de contactpersoon. Dit om te voorkomen dat onnodig professionele hulp wordt ingezet en onnodige onkosten in rekening worden gebracht.
5. Sociale alarmering kan alleen geboden worden indien de klant tenminste 3 contactpersonen kan opgeven. Deze contactpersonen zijn in staat en bereid om bij een alarmering binnen 30 minuten ter plaatse te zijn. De contactpersonen moeten per telefoon oproepbaar zijn en dienen te beschikken over een huissleutel van de klant.
6. De klant of diens contactpersoon kan bij de ZorgCentrale aangeven dat er sprake is van een levensbedreigende situatie. In dat geval zal de zorgcentrale op verzoek van de klant of diens contactpersoon de huisarts, politie, ambulance of andere hulpverleners inschakelen.
7. De klant vrijwaart AxionContinuu en ingeschakelde hulpverleners voor de kosten van herstel van beschadigingen, ontstaan als gevolg van het verkrijgen van toegang tot de woning.

Artikel 2. Verplichtingen AxionContinuu

1. AxionContinuu is verplicht om te zorgen voor het deugdelijk functioneren van het alarmapparaat en eventuele randapparatuur. In geval van niet functioneren, zorgt AxionContinuu voor herstel of vervanging, op zo'n kort mogelijke termijn.
2. Het staat AxionContinuu vrij om bepaalde activiteiten voor de uitvoering van de dienstverlening uit te besteden aan derden.
3. De centrale van AxionContinuu (ZorgCentrale Noord) is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar. Alarmoproepen worden onder toezicht en verantwoordelijkheid van een verpleegkundige beoordeeld.
4. Bij een alarmoproep schakelt de medewerker van de ZorgCentrale de gekozen contactpersoon of hulpverlener in. De volgorde waarin contacten worden benaderd wordt door de klant aangegeven op het aanmeldformulier.
5. De in dit artikel genoemde verplichtingen van AxionContinuu zijn aan te merken als inspanningsverplichtingen.
6. Personenalarmering is bedoeld voor alarmering bij noodsituaties. Wanneer de klant frequent alarmeert terwijl het geen noodsituatie is, behoudt AxionContinuu zich het recht voor om deze overeenkomst te beëindigen.

Artikel 3. Verplichtingen Klant

1. De klant verplicht zich om alleen gebruik te maken van het alarmapparaat in geval van nood.
2. De klant verplicht zich om de apparatuur zorgvuldig en overeenkomstig instructie te gebruiken.
3. De klant mag geen wijzigingen aanbrengen of laten aanbrengen aan de apparatuur. De alarmeringsapparatuur is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik. Apparatuur mag niet verkocht, in bruikleen gegeven, verhuurd of anderszins in gebruik worden gegeven.
4. Telefoonkosten die voortvloeien uit het gebruik van het alarmeringssysteem zijn voor rekening van de klant. De normale onderhoudskosten van de apparatuur zijn voor rekening van AxionContinuu.
5. In geval van storing, beschadiging, verlies of vermissing van de apparatuur meldt de klant dit onmiddellijk aan AxionContinuu. De klant is aansprakelijk voor alle schade aan de apparatuur, veroorzaakt door onjuist of onzorgvuldig gebruik daarvan, door verlies of vermissing, alsmede schade toegebracht door derden.

¹ AxionContinuu werkt daarbij samen met FocusCura en de ZorgCentrale Noord

6. De klant geeft de zorgcentrale toestemming om de noodzakelijke klantgegevens uit te wisselen met derden voor een adequate dienstverlening. De klantgegevens kunnen verstrekt worden aan bijvoorbeeld: installateur, zorgcentrale, contactpersonen en hulpverleners).
7. De klant dient wijzigingen in persoons-, contact en overige gegevens direct door te geven aan AxionContinuu.
8. Verlies of beschadiging of wijziging van de alarmeringsapparatuur ten gevolge van ondeugdelijk gebruik zijn voor rekening van de klant. Hieronder vallen tevens kosten van vervanging, voorrijden en/of reparatie.
9. Storingen veroorzaakt door de klant worden door AxionContinuu doorbelast aan de klant. Indien er een storing ontstaat als gevolg van het wisselen van telefoonprovider zijn ook deze kosten voor de klant.

Artikel 4. Apparatuur

1. De alarmeringsapparatuur is geschikt voor een analoge of een digitale telefoonverbinding. Bij wijzigingen van de verbinding of bij wisseling van provider dient de klant dit vooraf aan AxionContinuu te melden.
2. Telefoonaansluitingen op basis van IP of ISDN kunnen niet worden aangesloten. Ook kunnen providers met onvoldoende bandbreedte niet worden aangesloten. Providers met onvoldoende bandbreedte zijn Telfort, Pretium en Online.
3. Installatie en onderhoud van de alarmeringsapparatuur wordt verzorgd door AxionContinuu. Hiervoor dient de klant AxionContinuu toegang te verlenen tot de aangesloten apparatuur.
4. De alarmapparatuur werkt niet wanneer er geen telefoonverbinding is. Ook werkt de apparatuur niet bij langdurige stroomuitval.
5. De alarmeringsapparatuur meldt zich automatisch op gezette tijden op de zorgcentrale. Op deze manier controleert AxionContinuu of het alarmapparaat nog actief is en in verbinding staat met de zorgcentrale.

Artikel 5. Installatie

1. De alarmeringsapparatuur wordt in overleg met de klant aangesloten op een telefoonaansluiting
2. De klant is verantwoordelijk om een vrij stopcontact beschikbaar te stellen nabij de telefoonaansluiting.
3. AxionContinuu verzorgt geen bouwkundige of infrastructurele aanpassingen aan de woning van de klant.
4. Bij aansluiting wordt er een testoproep gemaakt om de verbinding met en gegevens bij de zorgcentrale te controleren. Ook wordt er door de installateur uitleg gegeven over de werking van de alarmeringsapparatuur.

Artikel 6. Tarieven en betaling

1. De klant geeft de ZorgCentrale Noord een machtiging tot incasso om eenmalig de aansluitkosten en maandelijks de abonnementskosten van de opgegeven rekening te incasseren.
2. Betaling van het abonnementstarief geschiedt vanaf de eerste dag van de eerstvolgende maand, na de dag van plaatsing en wordt maandelijks geïncasseerd. De eenmalige aansluitkosten worden bij de eerste incasso geïnd.
3. De incasso van het maanbedrag wordt stopgezet vanaf de eerste dag van de maand, na de datum dat de apparatuur in ontvangst is genomen door AxionContinuu.
4. Indien de afspraak voor installatie van de apparatuur binnen 4 dagen voor die afspraak wordt geannuleerd, worden de aansluitkosten aan de klant in rekening gebracht. Indien de installateur bij gemaakte afspraak geen toegang krijgt tot de apparatuur in de woning, worden (voorrij- en mogelijk andere) kosten in rekening gebracht.
5. De tarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast aan de hand van de Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Artikel 7. Begin en einde overeenkomst

1. De overeenkomst treedt in werking op de datum van aansluiting.
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
3. De overeenkomst kan door de klant te allen tijde worden opgezegd, met een minimale opzegtermijn van één maand. Voor opzegging kan contact opgenomen worden met het servicebureau van AxionContinuu, tel: 030-282 22 77
4. AxionContinuu kan de overeenkomst per direct opzeggen indien:
 - a. De klant in strijd met diens verplichtingen handelt zoals beschreven in deze voorwaarden.

- b. De klant, ondanks sommatie, in gebreke blijft het door hem ingevolge deze overeenkomst verschuldigde bedrag te voldoen.
5. De klant is verplicht om bij beëindiging van de overeenkomst AxionContinuu in staat te stellen om de apparatuur uiterlijk binnen één week op te komen halen. De kosten hiervan worden per automatische incasso geïnd.
6. De overeenkomst eindigt op het moment dat de alarmeringsapparatuur (met toebehoren) retour is ontvangen door AxionContinuu.
7. AxionContinuu behoudt zich het recht om deze voorwaarden te wijzigen. Bij wijziging van de voorwaarden heeft de klant het recht de overeenkomst te beëindigen, met in achtneming van de minimale opzegtermijn.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. AxionContinuu is niet aansprakelijk voor:
 - a. Schade, die direct of indirect is ontstaan als gevolg van onkundig gebruik van de apparatuur.
 - b. Indirecte of gevolgschade die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst.
 - c. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals: verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden ed.
 - d. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep, zoals het forceren van de woning of anderszins.
 - e. Schade ontstaan door het niet juist of tijdig doorgeven van wijzigingen in de persoonsgegevens of bij wijziging in toegang tot de woning van de klant.
2. De aansprakelijkheid van AxionContinuu (behoudens in geval van opzet of grove schuld) is beperkt tot het schadebedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van AxionContinuu wordt uitgekeerd.

Artikel 9. Privacy en opname van gesprekken

1. AxionContinuu zal persoonlijke gegevens van de klant vertrouwelijk behandelen en uitsluitend voor het doel van deze overeenkomst gebruiken.
2. Gesprekken die als gevolg van een alarmoproep met de zorgcentrale worden gevoerd worden, om kwaliteits- en veiligheidsredenen opgenomen.
3. De opnames worden uitsluitend ten behoeve van bovengenoemde redenen afgeluisterd.
4. Uitsluitend de managers van de zorgcentrale hebben het recht deze gesprekken te beluisteren.

Artikel 10. Klachten

1. Klachten die geen storing of klacht over het functioneren van de alarmapparatuur zijn, maar wel voortvloeien uit deze overeenkomst kunnen binnen één maand worden voorgelegd aan AxionContinuu. Hiervoor verwijzen we naar de klachtenregeling van AxionContinuu. Deze regeling is te vinden op www.axioncontinuu.nl/complimenten-suggesties-klachten.
2. Geschillen, die tussen partijen mocht ontstaan ter zake van deze overeenkomst en niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement Utrecht.