

## **Algemene voorwaarden Personenalarmering HWW zorg**

### **Artikel 1**

#### **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 klant voor het aangaan van een abonnement.

#### **Klant**

De natuurlijke persoon die een abonnement is aangegaan.

#### **Abonnement**

De overeenkomst tussen HWW zorg en de klant op grond waarvan de klant diensten ontvangt.

#### **Algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden Alarmering van HWW zorg.

#### **Apparatuur**

De door HWW zorg te leveren of geleverde apparatuur, inclusief toebehoren, benodigd voor het gebruik van de Diensten onder andere bestaande uit een alarmapparaat inclusief draagzender.

#### **HWW zorg**

Stichting HWW zorg, statutair gevestigd te Den Haag.

#### **Zorgcoöperatie Haaglanden**

Samenwerkingsverband Stichting HWW zorg en Stichting Zorggroep Florence, statutair gevestigd te Den Haag

#### **Spoedzorg Haaglanden**

Uitvoeringsorgaan ongeplande zorg van de Zorgcoöperatie Haaglanden

#### **Florence Contact Centrum**

Meldkamer voor Spoedzorg Haaglanden

#### **Installateur**

Een medewerker van het installatiebedrijf die verantwoordelijk is om de installatie de apparatuur ten behoeve van de dienst personenalarmering te verrichten

#### **Diensten**

De door of in opdracht van HWW zorg te verlenen diensten op het gebied van personenalarmering en alarmopvolging.

#### **Woning**

De woning waar de klant verblijft.

#### **Mantelzorger**

De mantelzorger is een persoon die ingeschakeld kan worden wanneer er een alarmoproep gemaakt wordt door de klant.

### **Contactpersoon**

Contactpersoon wordt alleen gebeld als cliënt n.a.v. een alarmoproep opgenomen wordt in het ziekenhuis. Als er geen mantelzorger is wordt de contactpersoon op de hoogte gesteld wanneer er professionele alarmopvolging heeft plaatsgevonden. De contactpersoon wordt niet ingeschakeld bij een alarmoproep.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden Alarmering van HWW zorg zijn van toepassing op de rechtsbetrekkingen tussen de klant en HWW zorg op te verlenen diensten op het gebied van personenalarmering en alarmopvolging, waaronder het abonnement.

### **Artikel 3 Aanvraag en totstandkoming abonnement**

1. Als de klant een abonnement wenst aan te gaan, dan dient hij daarvoor een aanvraag in te vullen en op te sturen naar HWW zorg.
2. Na ontvangst van de volledig ingevulde aanvraag neemt HWW zorg contact op met de klant en maakt een afspraak voor het installeren van de alarmapparatuur. Bij een onvolledige aanvraag neemt HWW zorg eerst contact op met de aanvrager ter completering van de ontbrekende gegevens.
3. De overeenkomst vangt aan na ondertekening van het abonnement op de personenalarmeringsdienst en huur van de alarmapparatuur bij installatie van de alarmapparatuur. Klant ontvangt een ondertekende kopie van de overeenkomst. *Zie tekst art 6 lid 1 wanneer gaat de overeenkomst nu in?*

### **Artikel 4 Abonnement en dienst**

1. Het abonnement betreft een inspanningsverbintenis van HWW zorg om, wanneer een alarmoproep van de klant wordt ontvangen bij de meldkamer van het Florence Contact Centrum, de alarmoproep adequaat af te handelen en de noodzakelijke hulp in te schakelen. Op basis van de triage door de meldkamer van het Florence Contact Center (FCC) bestaat deze hulp uit het inschakelen van mantelzorger of het inschakelen van professionele zorgverlener. De meldkamer beoordeelt aan de hand van de situatie welke noodzakelijke hulp wordt ingeschakeld.
2. HWW zorg zal zich inspannen dat binnen bijvoorbeeld 30 minuten de hulpverlener ter plaats is. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
3. HWW zorg is te allen tijde bevoegd om indien noodzakelijk te escaleren naar andere opvolgingsdiensten. Hieronder valt ook de escaleren van een alarmmelding naar de 112-dienstverlening. Hierbij worden alleen de noodzakelijke gegevens van de klant gedeeld met de ingeschakelde 112 dienstverlener.
4. Indien HWW zorg noodhulp heeft verleend wordt de eerste contactpersoon geïnformeerd.

### **Artikel 5 Installatie**

1. HWW zorg streeft naar een installatie binnen 10 werkdagen na ontvangst compleet ingevuld aanvraagformulier of op wensdatum van de klant. De installatiedatum wordt altijd in overeenstemming met de klant vastgesteld door de installateur. De firma spreekt met de klant een datum en dagdeel af.
2. De installateur kan zich identificeren voordat de installatie start.
3. Bij installatie van de alarmapparatuur zal door de installateur aan de klant uitgelegd worden hoe de apparatuur werkt. Een gebruiksaanwijzing wordt meegeleverd.
4. De klant dient op de afgesproken datum van installatie van de apparatuur een set sleutels van de woning aan HWW zorg ter beschikking te stellen. Hiermee kan in het geval van een alarm de professionele hulpverleners/alarmopvolgers toegang tot de woning krijgen. HWW zorg zal deze sleutels op een sleutellocatie gecodeerd ophangen en zal na beëindiging van het abonnement zorgdragen voor teruggave of vernietiging van deze sleutels.
5. De apparatuur blijft eigendom van HWW zorg; de klant verkrijgt derhalve uitsluitend een gebruiksrecht op de apparatuur.
6. Op de ingevolge Artikel 5.1 overeengekomen datum en dagdeel zal de installateur de apparatuur in de woning van de klant installeren. De klant dient zelf aanwezig te zijn bij de installatie van de apparatuur en zal medewerking verlenen die de installateur redelijkerwijs nodig heeft voor het installeren van de apparatuur. Indien de klant niet op de afgesproken datum en tijd aanwezig is zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.

## **Artikel 6 Contractduur, opzegging en beëindiging**

1. De abonnementsduur is gelijk aan het aantal maanden gedurende de klant is aangesloten. Het abonnement op de Personenalarmeringsdienst en huur van de alarmapparatuur gaan in op de 1e van de maand waarin de apparatuur wordt geïnstalleerd en eindigt op de laatste dag van de maand waarin de apparatuur bij HWW zorg is ontvangen of door een medewerker van de firma is opgehaald, in welk geval voorrijkosten worden berekend. De klant gaat het abonnement aan voor onbepaalde tijd.
2. HWW zorg en de klant kunnen het abonnement te allen tijde opzeggen
  - a. De klant respectievelijk diens nabestaanden is/zijn gerechtigd om het abonnement met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen ingeval van (langdurige) opname in verzorging- of verpleeghuis of overlijden van de klant.
  - b. HWW zorg is gerechtigd het abonnement te beëindigen en het verlenen van de diensten stop te zetten:
    - (1) In geval van enige tekortkoming door de klant in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens HWW zorg, nadat de klant schriftelijk in gebreke te zijn gesteld en zulks niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld.
    - (2) In geval van misbruik door de klant van de apparatuur en/of de diensten na een schriftelijke waarschuwing van HWW zorg.
    - (3) Bij veelvuldig gebruik van professionele alarmopvolging kan HWW zorg in gesprek treden met de klant of diens contactpersoon/ mantelzorger om het gebruik van de dienst te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. tot het gebruik en/ of de

zorgverlening. Indien geen adequaat alternatief wordt gevonden kan HWW zorg de dienstverlening Personenalarmering beëindigen

## **Artikel 7 Wijziging gegevens klant**

1. De klant dient HWW zorg onmiddellijk op de hoogte te stellen:
  - a. In geval van verhuizing van de klant, voorafgaand aan de feitelijke verhuizing;
  - b. In geval de klant extra of andere sloten op de toegangsdeur(en) van de woning krijgt.
  - c. In geval het telefoonnummer van de klant (als opgegeven bij het aangaan van het abonnement) wijzigt of de klant van telefonieprovider verandert;
  - d. In geval de klant van huisarts wisselt;
  - e. Indien zich wijzigingen voordoen ten aanzien van de door de klant opgegeven mantelzorger en/of contactpersoon, hieronder wordt ook verstaan wijziging van telefoonnummers;
  - f. Indien de klant na het sluiten van het abonnement een overeenkomst aangaat met een zorgaanbieder, een thuiszorgorganisatie of van thuiszorgorganisatie wisselt.
2. De klant dient in geval van verhuizing HWW zorg vooraf op de hoogte te stellen. Indien de apparatuur op het nieuwe adres aangesloten moet worden berekent HWW zorg hiervoor de kosten aan de klant.
3. Indien de klant verandert van telefonieprovider en HWW zorg ten gevolge van deze overgang aanvullende werkzaamheden dient te verrichten worden de kosten daarvan aan de klant in rekening gebracht.

## **Artikel 8 Verantwoordelijkheden klant**

1. Bij aansluiting op een digitale telefoonlijn bestaat de mogelijkheid dat tijdens netstroomonderbreking het alarmapparaat niet kan melden doordat het modem niet is voorzien van een noodstroomvoorziening. HWW zorg doet haar uiterste best om dit te signaleren en de dienst zo snel mogelijk te herstellen. HWW zorg is niet verantwoordelijk voor het niet functioneren van de apparatuur tijdens een onderbreking van de netstroomvoorziening bij het gebruik van een digitale telefoonlijn.
2. HWW zorg streeft ernaar om de alarmeringsapparatuur aan te sluiten op een digitale netlijn. Indien klant gebruik maakt van een analoge lijn is HWW zorg niet verantwoordelijk voor eventuele uitval. HWW zorg adviseert klanten een digitale netlijn.
3. Bij een alarmopvolging gebruikt HWW zorg de sleutels die door klant zijn verstrekt. Indien de klant extra of andere sloten op de toegangsdeur(en) van de woning aanbrengt of doet aanbrengen, dient hij HWW zorg passende sleutels te verstrekken zodat HWW zorg er voor zorg kan dragen dat deze op de sleutellocatie gecodeerd kunnen worden opgehangen. Het inregelen van de toegang, zowel van de voordeur als van de eventuele centrale deur, valt onder verantwoordelijkheid van de klant.
4. HWW zorg 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 of hulpdiensten, als na alarmering blijkt dat de toegangsdeur(en) tot de woning van binnenuit is/zijn afgesloten meteen knip/grendel of met andere sloten dan

waarvoor sleutels zijn afgegeven. Dergelijke kosten komen geheel voor rekening van de klant.

5. De klant zal de apparatuur uitsluitend gebruiken in overeenstemming met het doel waarvoor deze is verstrekt en de bijgeleverde gebruiksaanwijzing.
6. Indien de klant vragen heeft over de bediening van de apparatuur dan dient de klant zich zo spoedig mogelijk tot HWW zorg te wenden.
7. De klant zorgt voor een veilige toegang tot het terrein en woning. Dit houdt onder ander in dat er de woning via een pad te bereiken moet zijn, er toereikende buitenverlichting dient te zijn, geen loslopende hond op het erf/ in de tuin en een veilig werkomgeving voor de hulpverleners.
8. De klant dient degene(n) die als mantelzorger(s) is/zijn opgegeven aan HWW zorg, daarover in te lichten en deze(n) sleutels voor toegang tot de woning te verstrekken.
9. De klant is aansprakelijk jegens HWW zorg voor beschadigingen ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies of vermissing van de apparatuur en voor schade die ontstaan is door omstandigheden die voor risico komen voor de huurder zoals brand en bliksemingslag. Indien de apparatuur dient te worden gerepareerd of vervangen naar aanleiding van onjuist en/of onzorgvuldig gebruik brengt HWW zorg de daarmee gemoeide kosten (waaronder begrepen eventuele voorrij- of installatiekosten) aan de klant in rekening.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid HWW zorg**

1. De installateur zal ervoor zorgdragen dat de storingen aan de apparatuur binnen de door het WDTM ketenkeurmerk 3.0 vereiste termijnen worden verholpen. Indien een storing wordt veroorzaakt door een fabrieksfout of fouten die zijn gemaakt bij de installatie door medewerkers van de installateur brengt HWW zorg geen kosten in rekening.
2. De aansprakelijkheid van HWW zorg in verband met het abonnement en/of de (uitvoerig van) de diensten is te allen tijde beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
3. HWW zorg is niet aansprakelijk voor schade (van welke aard ook), ontstaan doordat HWW zorg is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. HWW zorg 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 HWW zorg aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan HWW zorg 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.
5. HWW zorg is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade. Bovendien is HWW zorg in geen geval aansprakelijk voor de techniek van het alarmoproepsysteem waaronder onder wordt verstaan:
  - 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 HWW zorg is geïnstalleerd.
  - d. HWW zorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die buiten haar invloedssfeer liggen. Voorts is HWW zorg niet aansprakelijk worden gesteld voorschade doe door derden is aangebracht.
  - e. HWW zorg is niet aansprakelijk voor de gevolgen die voortvloeien uit het niet actueel zijn van medische of andere gegevens van de klant of van diens mantelzorger/contactpersoon, tenzij het niet actueel zijn het gevolg is van opzet, schuld of nalatigheid aan de kant van HWW zorg.
  - f. HWW zorg is niet aansprakelijk voor het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde hulpverleners of instanties.
  - g. HWW zorg is niet aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of diefstal van sleutels of het in handen van onbevoegden komen van een kluiscode.
6. De aansprakelijkheid van HWW zorg is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval. Indien de door HWW zorg gesloten verzekering in enig geval geen dekking biedt of de betreffende verzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van HWW zorg beperkt tot een bedrag van maximaal drie maal de kwartaalvergoeding voor het abonnement.
  7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van HWW zorg of van haar ondergeschikten.
  8. Het bepaalde in dit artikel is mede van toepassing op de door HWW zorg ingeschakelde derden.

## **Artikel 10 Tarieven en betaling**

1. De klant is voor het gebruik van de apparatuur en de diensten een vergoeding verschuldigd die in de met de klant gesloten overeenkomst staat vermeld. Indexering van deze vergoeding is toegestaan zonder dat daarvoor kennisgeving aan de klant vereist is.
2. HWW zorg int de vergoeding achteraf middels automatische incasso. De klant zal de daarvoor benodigde machtiging aan HWW zorg verstrekken.
3. Na opzegging van het abonnement eindigt de betalingsverplichting van de klant per laatste dag van de maand waarin de apparatuur is terug ontvangen door HWW zorg.
4. Indien de zorgverzekeraar van de klant of de betreffende gemeente respectievelijk de verzekeringsaanspraken of het subsidiebeleid wijzigt, ontslaat dat de klant niet van de plicht tot betaling van de vergoeding voor het abonnement.
5. De kosten voor de daadwerkelijk verleende zorg in het kader van professionele alarmopvolging zijn conform de op dat moment geldende gecontracteerde en vastgestelde tarieven PV (persoonlijke verzorging) extra en/of VP (verpleging) extra en zijn niet inbegrepen bij de in artikel 10.1 vermelde vergoeding voor het abonnement. Deze kosten worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar.
6. Indien klant in gebreke blijft om rekeningen te betalen is HWW zorg gemachtigd de dienst te staken, met inachtneming van een waarschuwingstermijn zoals opgenomen in het WDTM ketenkeurmerk 3.0. Deze staking wordt opgeheven bij betaling van het openstaande saldo. De

staking van de dienst ontslaat de klant niet van de plicht de rekening te voldoen.

## Artikel 11 Overige bepalingen

1. De persoonsgegevens van de klant zullen worden beschermd overeenkomstig het privacyreglement van HWW zorg en de AVG.
2. De gesprekken van de alarmoproep tussen medewerker van de zorgcentrale en de klant worden opgenomen.
3. Op de rechtsverhouding met en de dienstverlening door of in opdracht van HWW zorg is Nederlands recht exclusief van toepassing.
  - a) In eerste instantie zal worden gepoogd geschillen op een correcte en in alle redelijkheid zijnde manier op te lossen binnen een redelijke periode nadat het geschil schriftelijk kenbaar is gemaakt bij HWW zorg.
  - b) Indien het onmogelijk is gebleken het geschil op te lossen binnen een termijn van 6 maanden dan heeft elk van de betrokken geschilpartijen het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter in Den Haag.
4. De algemene voorwaarden kunnen opgevraagd worden en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Tevens zijn deze algemene voorwaarden te vinden op de website
  - a) [www.hwwzorg.nl](http://www.hwwzorg.nl)
5. HWW zorg heeft een algemene klachtenprocedure, en een klachtenfunctionaris. Eventuele klachten kunnen gemeld worden bij HWW zorg. HWW zorg streeft ernaar klachten snel en adequaat op te lossen. Indien dit niet naar tevredenheid lukt, kan de klant een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris: <https://hwwzorg.nl/hwwzorg/over-ons/klacht/>  
De klachtenfunctionaris is bereikbaar via e-mail: [klachten@hwwzorg.nl](mailto:klachten@hwwzorg.nl) en telefonisch: (070)379 50 87. Schriftelijk is de klachtenfunctionaris bereikbaar via het volgende adres: Haagse Wijk- en Woonzorg, t.a.v.: De klachtenfunctionaris, Postbus 93042, 2509 AA Den Haag