

## Algemene voorwaarden Personenalarmering

---

### Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, geschreven met een hoofd- of kleine letter, het volgende bedoeld:

**Aanvraag:** de aanvraag van een klant voor het aangaan van een overeenkomst inzake een abonnement personenalarmering.

**Klant:** de natuurlijke persoon die een overeenkomst wil aangaan of is aangegaan.

**Abonnement:** de overeenkomst personenalarmering tussen HWW zorg en de klant op grond waarvan de klant diensten ontvangt.

**Algemene voorwaarden:** deze Algemene voorwaarden Personenalarmering van HWW zorg.

**Apparatuur:** de door HWW zorg te leveren of geleverde apparatuur inclusief toebehoren die nodig zijn voor gebruik van de diensten, waaronder een alarmapparaat en 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 (FCC):** meldkamer voor Spoedzorg Haaglanden.

**Installateur:** een medewerker van het installatiebedrijf die verantwoordelijk is voor installatie van de apparatuur.

**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.

**Eerste contactpersoon:** de persoon die toegang heeft tot de woning van de klant en die kan worden ingeschakeld als er een alarmoproep wordt gemaakt door de klant.

**Tweede contactpersoon:** de persoon die wordt gebeld als de eerste contactpersoon niet bereikbaar is.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze Algemene voorwaarden Personenalarmering zijn van toepassing op de overeenkomst tussen de klant en HWW zorg met betrekking tot te verlenen diensten op het gebied van personenalarmering.

### Artikel 3 Aanvraag en totstandkoming overeenkomst

1. Als de klant een abonnement wil, dan vult hij daarvoor een aanvraag in.
2. Na ontvangst van de volledig ingevulde aanvraag stuurt HWW zorg de overeenkomst en, indien nodig een incassomachtiging, naar de klant ter ondertekening en retournering.

Bij een onvolledige aanvraag neemt HWW zorg eerst contact op met de klant om de ontbrekende gegevens aan te vullen.

#### 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 FCC, de alarmoproep adequaat af te handelen en de noodzakelijke hulp in te schakelen. Op basis van de triage door de meldkamer van het FCC bestaat deze hulp uit het inschakelen van de eerste contactpersoon of het inschakelen van een professionele zorgverlener. De meldkamer beoordeelt aan de hand van de situatie welke noodzakelijke hulp wordt ingeschakeld.
2. Spoedzorg Haaglanden spant zich in dat binnen 30 minuten een hulpverlener ter plaatse is. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer zijn dan 30 minuten.
3. FCC is te allen tijde bevoegd om indien noodzakelijk te escaleren naar andere opvolgingsdiensten, waaronder de 112-dienstverlening. Hierbij worden alleen de noodzakelijke gegevens van de klant gedeeld met de ingeschakelde 112-dienstverlener.

#### Artikel 5 Installatie

1. HWW zorg streeft naar een installatie binnen 10 werkdagen na ontvangst van het compleet ingevulde aanvraagformulier of op wensdatum van de klant. De installateur spreekt met de klant een datum en dagdeel af voor installatie van de apparatuur.
2. De klant dient zelf aanwezig te zijn bij de installatie van de apparatuur en verleent de benodigde medewerking die de installateur redelijkerwijs nodig heeft voor het installeren van de apparatuur. Als de klant niet op de afgesproken datum en tijd aanwezig is, worden voorrijkosten in rekening gebracht.
3. De installateur kan zich identificeren voordat de installatie start.
4. Bij installatie van de alarmapparatuur legt de installateur aan de klant uit hoe de apparatuur werkt.
5. De klant dient tijdens installatie van de apparatuur een set sleutels van de woning aan HWW zorg ter beschikking te stellen zodat in geval van een alarm professionele hulpverleners/alarmopvolgers toegang tot de woning krijgen. De sleutels worden overhandigd aan de installateur. 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.
6. De apparatuur blijft eigendom van HWW zorg; de klant heeft uitsluitend een gebruiksrecht op de apparatuur.

#### Artikel 6 Duur, opzegging en beëindiging

1. 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 of diens nabestaanden kan het abonnement met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen ingeval van (langdurige) opname in een verzorgings- of verpleeghuis of bij overlijden van de klant.
  - b. HWW zorg kan het abonnement en het verlenen van diensten beëindigen:

- Als de klant ondanks meerdere verzoeken niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet en HWW zorg de klant schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- In geval van misbruik door de klant van de apparatuur en/of de diensten na een schriftelijke waarschuwing van HWW zorg.
- Bij veelvuldig gebruik van professionele alarmopvolging kan HWW zorg in gesprek treden met de klant of een contactpersoon om het gebruik van de dienst te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen met betrekking tot het gebruik en/of de zorgverlening. Als geen adequaat alternatief wordt gevonden, kan HWW zorg het abonnement beëindigen.

### Artikel 7 Wijziging gegevens klant

1. De klant dient HWW zorg onmiddellijk op de hoogte te stellen:
  - a. Bij verhuizing van de klant, voorafgaand aan de feitelijke verhuizing;
  - b. Als de klant extra of andere sloten op de toegangsdeur(en) van de woning krijgt;
  - c. Als het telefoonnummer van de klant (zoals opgegeven bij het aangaan van het abonnement) wijzigt of als de klant van provider verandert;
  - d. Als de klant van huisarts wisselt;
  - e. Als zich wijzigingen voordoen ten aanzien van een door de klant opgegeven contactpersoon; dit betreft ook wijziging van telefoonnummers.
2. Als de apparatuur in geval van verhuizing van de klant op het nieuwe adres moet worden aangesloten, brengt HWW zorg de kosten voor het opnieuw aansluiten van de apparatuur in rekening aan de klant.
3. Als de klant van provider verandert, dan dient de klant HWW zorg op de hoogte te stellen. Als hierdoor aanvullende werkzaamheden zijn voor HWW zorg, dan worden voorrijkosten aan de klant in rekening gebracht.

### Artikel 8 Verantwoordelijkheden klant

1. HWW zorg adviseert de klant de alarmeringsapparatuur aan te sluiten op een digitale netlijn. Als de klant gebruikmaakt van een analoge lijn is HWW zorg niet verantwoordelijk voor eventuele uitval.
2. Bij aansluiting op een telefoonlijn is het mogelijk 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.
3. De klant zorgt voor een veilige toegang tot het terrein en woning. Dit houdt onder andere in dat de woning via een pad te bereiken is, er toereikende buitenverlichting is, geen loslopende hond op het erf/ in de tuin is en een veilig werkomgeving voor de hulpverleners is.
4. Het inregelen van de toegang, zowel van de voordeur als van de eventuele centrale deur, valt onder verantwoordelijkheid van de klant. Bij een alarmopvolging gebruikt HWW zorg de sleutels die door de klant zijn verstrekt. Als 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. HWW zorg laat deze op de sleutellocatie gecodeerd ophangen.

5. 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 met een knip/grendel of met andere sloten dan waarvoor sleutels zijn afgegeven. Dergelijke kosten komen geheel voor rekening van de klant.
6. De klant gebruikt de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met het doel waarvoor deze is verstrekt.
7. Als de klant vragen heeft over de bediening van de apparatuur dan wendt de klant zich zo spoedig mogelijk tot HWW zorg.
8. De klant dient diegene die als contactpersoon aan HWW zorg is opgegeven daarover in te lichten. De klant zorgt ervoor dat de eerste contactpersoon sleutels voor toegang tot de woning heeft.
9. De klant is tegenover HWW zorg aansprakelijk voor beschadigingen ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies of vermissing van de apparatuur en voor schade die is ontstaan door omstandigheden die voor risico komen van de klant zoals brand en blikseminslag. Als de apparatuur naar aanleiding van onjuist en/of onzorgvuldig gebruik moet worden gerepareerd of vervangen, brengt HWW zorg de daarmee gemoeide kosten (waaronder begrepen eventuele voorrij- en/of installatiekosten) aan de klant in rekening.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid HWW zorg**

1. De installateur zorgt ervoor dat storingen aan de apparatuur binnen de door het WDTM ketenkeurmerk 3.0 vereiste termijnen worden verholpen. Als een storing wordt veroorzaakt door een fabrieksfout of fouten die bij de installatie door medewerkers van de installateur zijn gemaakt, brengt HWW zorg geen kosten in rekening.
2. De aansprakelijkheid van HWW zorg in verband met het abonnement en/of (uitvoering 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 de door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. HWW zorg is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Dit betreft uitsluitend:
  - a. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene 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 kunnen worden toegerekend;
  - c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
5. HWW zorg is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade. Bovendien is HWW zorg in geen geval aansprakelijk voor de techniek van het alarmoproepsysteem waaronder 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 de installateur is geïnstalleerd.
6. HWW zorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:
- a. Schade die buiten haar invloedssfeer liggen en voor schade die door derden is aangebracht;
  - b. Gevolgen van het niet actueel zijn van medische of andere gegevens van de klant of van een door hem doorgegeven contactpersoon, tenzij het niet actueel zijn het gevolg is van opzet, schuld of nalatigheid aan de kant van HWW zorg;
  - c. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde hulpverleners of instanties;
  - d. De gevolgen van verlies of diefstal van sleutels of het in handen van onbevoegden komen van een kluiscode.
7. De aansprakelijkheid van HWW zorg is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval. Als 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 driemaal de kwartaalvergoeding voor het abonnement.
8. 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 haar ondergeschikten.
9. Het bepaalde in dit artikel is ook van toepassing op door HWW zorg ingeschakelde derden.

### **Artikel 10 Tarieven en betaling**

1. De klant is voor installatie en het gebruik van de apparatuur en de diensten een vergoeding verschuldigd die in de met de klant gesloten overeenkomst is vermeld.
2. De tarieven van HWW zorg worden jaarlijks in januari geïndexeerd conform het CBS prijsindexcijfer (CP) alle huishoudens. Indexering is toegestaan zonder dat daarvoor kennisgeving aan de klant vereist is.
3. Kosten worden in rekening gebracht met ingang van de 1<sup>e</sup> van de maand waarin de apparatuur is geïnstalleerd tot en met de laatste dag van de maand waarin de apparatuur bij HWW zorg retour is bezorgd of ontvangen, of door een installateur is opgehaald. In het laatste geval worden voorrijkosten berekend.
4. HWW zorg int de kosten achteraf via automatische incasso. De klant verstrekt de daarvoor benodigde machtiging aan HWW zorg.
5. Als 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.
6. 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.

7. 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 worden beschermd overeenkomstig het privacyreglement van HWW zorg en de AVG.
2. De gesprekken van de alarmoproep tussen de 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 wordt geprobeerd 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. Als 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 worden op verzoek kosteloos toegezonden. Ook zijn deze algemene voorwaarden beschikbaar op de website [www.hwwzorg.nl](http://www.hwwzorg.nl).
5. HWW zorg heeft een algemene klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris. Klachten kunnen worden gemeld bij HWW zorg. HWW zorg streeft ernaar klachten snel en adequaat op te lossen. Als dit niet naar tevredenheid lukt, kan de klant een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris via <https://www.hwwzorg.nl/klacht-of-compliment>. De klachtenfunctionaris is per e-mail bereikbaar via [klachten@hwwzorg.nl](mailto:klachten@hwwzorg.nl) en schriftelijk via het volgende adres:

HWW zorg  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 93042  
2509 AA Den Haag