

Algemene Voorwaarden ZorgServicePunt+ bv

Artikel 1: Definities

Thuisplatform.nl: een initiatief van ZorgServicePunt+ bv te Arnhem.

Eindgebruik(st)er: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf, en diensten afneemt van of via ZorgServicePunt+.

Dienstenpakket: het pakket bestaande uit persoonsalarmering, oplossingen voor woningtoegang, zorgdomotica met aanverwante artikelen en/of diensten welke geleverd door ZorgServicePunt+.

Dienstverlener: de (rechts)persoon met wie ZorgServicePunt+ een overeenkomst heeft voor het leveren van diensten aan eindgebruik(st)er.

Contactpersoon: door eindgebruik(st)er aangewezen persoon, waarmee contact opgenomen kan worden indien eindgebruik(st)er niet bereik- of aanspreekbaar is.

Producten en diensten: persoonsalarmering, oplossingen voor woningtoegang, zorgdomotica en aanverwante producten.

Persoonsalarmering: het systeem dat voorziet in het oproepen van hulp ingeval van een noodgeval.

Alarmopvolger: de persoon die door eindgebruik(st)er is aangewezen als hulpverlener in geval van een alarmoproep.

Professionele alarmopvolging: de (zorg)organisatie die door eindgebruik(st)er is aangewezen als hulpverlenende instantie in geval van een alarmoproep door eindgebruik(st)er.

Alarmapparaat: het apparaat waarmee eindgebruik(st)er een spreek-/luisterverbinding kan opbouwen met het callcenter van dienstverlener.

Opdrachtgever: de eindgebruik(st)er.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening in het kader van producten en diensten.

Artikel 3: Aanvang contract, betaling en abonnementsgeld

Het contract start per de maand waarop de producten en diensten zijn afgenomen. Betaling vindt plaats door middel van automatische incasso van iedere maand. De betaling van de éénmalige kosten vindt plaats in dezelfde maand van afname. Betaling van het abonnementsgeld vindt plaats vanaf de volgende kalendermaand waarin de producten en diensten zijn afgenomen.

De hoogte van het verschuldigde abonnementsgeld wordt bij aanvang vastgesteld en kan gedurende de loop van het contract worden gewijzigd. De prijzen worden jaarlijks verhoogd met de CBS prijsindex.

Alle door eindgebruik(st)er met ZorgServicePunt+ overeengekomen prijzen zijn inclusief BTW.

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever verleent machtiging voor automatische incasso van de abonnementsgelden en de kosten voor de uitvoering van de opdrachten. Incassant-ID: NL95ZZZ091316280000.

Indien door eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever niet tijdig (binnen een maand) wordt voldaan aan haar financiële verplichtingen jegens ZorgServicePunt+, worden verdere juridische stappen ondernomen.

Artikel 4: Garantie

De garantie zoals die geldt en is omschreven in een bij een geleverd product behorend certificaat of ander geschrift is van kracht indien en zodra aan de eventuele voorwaarden daarvoor is voldaan. Als niet anders is bepaald, gaat de garantie in op de dag van levering.

Artikel 5: Aansprakelijkheid

ZorgServicePunt+ is niet aansprakelijk voor onderbrekingen en/of storingen ten gevolge van een niet goed functionerende telefoon- en of internetverbinding van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever, ten gevolge van een niet goed functioneren van het telefoonnetwerk en of internetverbinding of ten gevolge van een blokkering van telefoonlijnen en internetverbindingen buiten haar schuld of buiten de schuld van derden die werkzaamheden voor ZorgServicePunt+ verrichten.

Tekortkomingen aan producten die ontstaan, worden door ZorgServicePunt+ kosteloos opgelost, tenzij sprake is van omstandigheden zoals vermeld onder artikel 8.

ZorgServicePunt+ is nimmer aansprakelijk voor de werking van signaalgevers welke werkzaam zijn op batterijen. ZorgServicePunt+ adviseert deze 1 maal per 2 maanden te testen.

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever verleent hierbij goedkeuring aan ZorgServicePunt+ en/of aan derden die werkzaamheden voor ZorgServicePunt+ uitvoeren om zich, na deugdelijke legitimatie, toegang te verschaffen tot het huis van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever. De schade aan de woning van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever die voortvloeit uit de redelijke toepassing van de producten en diensten komt voor rekening van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever.

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever garandeert bij persoonsalarmering dat hij/zij hetzij minimaal twee alarmopvolgers opgeeft. Bovendien garandeert eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever dat hij/zij minimaal één contactpersoon opgeeft, die bij ernstige calamiteiten gewaarschuwd kan worden. Zodra er wijzigingen optreden in de gegevens van de alarmopvolgers, professionele alarmopvolger en/of contactpersoon dient eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever dit onmiddellijk door te geven aan ZorgServicePunt+. Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever zal ZorgServicePunt+ vrijwaren tegen elke aansprakelijkheid met betrekking tot de wijze waarop de alarmopvolging

door alarmopvolgers, professionele alarmopvolger en/of contactpersoon plaatsvindt.

Indien de eindgebruik(st)er een professionele hulpverlener opgeeft dient de eindgebruik(st)er zelf afspraken te maken met deze professionele hulpverlener met betrekking tot zorgopvolging en het betreden van de woning. ZorgServicePunt+ houdt zich het recht voor om de door de eindgebruik(st)er opgegeven professionele hulpverlener te informeren over diens opgave.

Artikel 6: Service responstijden storing producten

ZorgServicePunt+ neemt binnen 4 uur na het behandelen van de storing contact op met eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever en is ingeval van urgentie binnen 24 uur na het behandelen van de melding ter plaatse. Wanneer er niet sprake is van urgentie is ZorgServicePunt+ op werkdagen binnen 48 uur ter plaatse.

Storingen worden in behandeling genomen op werkdagen van 9:00 – 17:00 uur.

ZorgServicePunt+ bepaalt in overleg met eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever wat een urgente storing is.

ZorgServicePunt+ is slechts aansprakelijk voor de schade voor eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever voor zover het te wijten is aan zijn schuld of voor zover dit krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Wanneer er tijdens de weekenden een technicus moet verschijnen, zal dit een toeslag op het uurloon van de technicus tot gevolg hebben.

Artikel 7: Huur van producten

De in de woning van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever geïnstalleerde producten blijven eigendom van ZorgServicePunt+. ZorgServicePunt+ is verantwoordelijk voor de producten vanaf moment van oplevering.

ZorgServicePunt+ houdt zich het recht voor ten aller tijden toegang te krijgen van de eindgebruik(st)er dan wel de opdrachtgever tot de producten van ZorgServicePunt+.

Artikel 8: Garantie van producten

ZorgServicePunt+ draagt de verantwoordelijkheid om werkende apparatuur bij de eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever aan te bieden. ZorgServicePunt+ zorgt voor kosteloze reparatie en/of vervanging tenzij:

Reparatiewerkzaamheden aan niet door ZorgServicePunt+ of onder haar verantwoordelijkheid geïnstalleerde producten.

Beschadiging of gedeeltelijke vernieling van de producten door molest, inbraak, beschadiging of vernieling van het pand dan wel de ruimte waarin de producten

zich bevinden en andere oorzaken waaraan menselijk handelen of nalaten door anderen dan ZorgServicePunt+ en haar personeel ten grondslag ligt.

Van buiten komend onheil zoals brand, overstroming, lekkages, storm, blikseminslag, aardbeving, fluctuaties in de netspanning enz.

Reparatiewerkzaamheden noodzakelijk als gevolg van werkzaamheden uitgevoerd door derden, zonder toestemming van ZorgServicePunt+.

In alle overige gevallen van storing binnen de fabrieksgarantietermijn kan eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever een melding maken aan ZorgServicePunt+ om de storing of het gebrek kosteloos te laten verhelpen door ZorgServicePunt+.

Artikel 9: Overige Bepalingen

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de persoonsgegevens die nodig zijn voor de producten zoals een adequate afhandeling van de alarmoproep, die nodig zijn voor een adequate afhandeling van een alarmmelding.

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever dient in beginsel de door ZorgServicePunt+ gemaakte onkosten te vergoeden voor zover deze niet in de tarieven zijn inbegrepen. De volgende kosten komen voor rekening van de eindgebruik(st)er, ingeval van huur van de producten:

Indien

de door eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever te maken kosten bij het ter reparatie opsturen van de producten aan ZorgServicePunt+, dit geldt tevens voor het retour zenden van de producten na beëindiging van de huurovereenkomst;

ZorgServicePunt+ kan haar verplichtingen jegens eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever opschorten en/of beëindigen indien:

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever als gevolg van zijn/haar fysieke of geestelijke gesteldheid zodanig gebruik maakt van zijn/haar bevoegdheid tot het doen van oproepen via de producten, dat van ZorgServicePunt+ redelijkerwijze niet verwacht kan worden de werkzaamheden aan eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever ingevolge de overeenkomst met eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever voort te zetten;

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever die gebruik maakt van de producten en langer dan een maand niet (meer) beschikt over een goed functionerende telefoon en/of internetverbinding.

In gebreke blijven van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever, na een maand, inzake het voldoen van het abonnement.

Ingeval van huur zal eindgebruik(st)er of opdrachtgever na beëindiging van deze overeenkomst of opschorting van de werkzaamheden de producten binnen twee weken retour zenden aan ZorgServicePunt+.

Ingeval van beschadiging en/of ernstige bevuiling van door ZorgServicePunt+ teruggenomen producten zullen de kosten voor herstel en/of schoonmaak hiervan worden doorberekend aan eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever.

Ingeval van verlies of verdwijning van producten zullen de kosten voor vernieuwing hiervan in rekening worden gebracht bij eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid

Persoonsgegevens van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever worden opgenomen in een persoonsregistratie waarvan ZorgServicePunt+ houder is.

ZorgServicePunt+ zal uitsluitend in het kader van de uitvoering van de dienstverlening uit hoofde van de overeenkomst persoonlijke gegevens van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever aan dienstverlener verstrekken.

ZorgServicePunt+ zegt toe dat zij in het gebruik van de persoonlijke gegevens van eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever voor het overige strikte geheimhouding zal betrachten en dit tevens van dienstverlener zal verlangen.

De binnenkomende gesprekken op een alarmcentrale kunnen worden opgenomen. Deze opnames zijn uitsluitend voor intern gebruik en kunnen dienen als archiefmateriaal.

Artikel 11: Opzegging

ZorgServicePunt+ is bevoegd haar werkzaamheden voor een eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever ingevolge de overeenkomst met eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever op te schorten indien eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever in gebreke blijft om een dienstverlener die een dienst voor haar heeft verricht te betalen.

De overeenkomst inzake het abonnement wordt aangegaan voor ten minste 12 maanden, tenzij eindgebruik(st)er overlijdt, verhuist of de diensten beëindigd bij de dienstverlener.

Opzegging kan per einde van de maand met een opzegtermijn van 1 maand. Wanneer eindgebruik(st)er of ZorgServicePunt+ de overeenkomst inzake het abonnement wenst op te zeggen dient dit schriftelijk of via de webapplicatie plaats te vinden.

De einddatum van de overeenkomst is de datum waarop de opzegging en de producten ontvangen zijn door ZorgServicePunt+.

In het geval van beëindiging door het in gebreke zijn van de eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever, heeft ZorgServicePunt+ het recht om de producten weg te halen, de dienstverlening te staken en alle kosten voortvloeiend hieruit te verhalen op de eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever.

Indien geannuleerd wordt in de periode tussen het verlenen van de opdracht en daadwerkelijke montage, dan wordt een éénmalig bedrag van € 92,60 in rekening gebracht.

Artikel 12: Overdracht rechten en verplichtingen

Eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgevers zijn niet bevoegd rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst over te dragen aan een derde, tenzij ZorgServicePunt+ daar expliciet toestemming voor geeft.

Artikel 13: Wijziging algemene voorwaarden

ZorgServicePunt+ kan deze voorwaarden jaarlijks aanpassen. Indien dit het geval is wordt ZorgServicePunt+ dan wel opdrachtgever hierover schriftelijk geïnformeerd door ZorgServicePunt+.

Artikel 14: Klachtenprocedure

Indien een eindgebruik(st)er dan wel opdrachtgever niet tevreden is over de werkzaamheden, kan hij een klacht indienen bij ZorgServicePunt+. Indien dienstverlener een eigen klachtenprocedure heeft dient laatstgenoemde procedure eerst gevolgd te worden.

Artikel 15: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op het abonnement en op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen dienen aanhangig te worden gemaakt bij een Nederlandse rechter.