

| | |
|----------------|-----------------------------------|
| Type | Formulier |
| Versie | 3 (Actueel) |
| Opgesteld door | Monique Kerkhof |
| Datum | 1 januari 2023 tot 1 januari 2024 |

Algemene voorwaarden professionele alarmopvolging door Zorgcombinatie Marga Klompé

1. Algemeen

- 1.1. Marga Klompé is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Marga Klompé werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3. De professionele alarmopvolging is verbonden aan 1 persoon en niet overdraagbaar op een partner op hetzelfde adres. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van de persoonsgegevens. Wijzigingen dienen d.m.v. een mutatieformulier aan FocusCura doorgegeven te worden
- 1.4. Op de dienstverlening van Marga Klompé is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de folder 'Klachtenbehandeling' of naar de website van Marga Klompé.

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Marga Klompé door de gevraagde gegevens elektronisch of via een aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Marga Klompé een bevestiging van de aanmelding aan FocusCura heeft gedaan. Pas na ontvangst van deze bevestiging zal Marga Klompé de beoogde diensten leveren.
- 2.3. Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.
- 2.4. Marga Klompé heeft de bevoegdheid om haar inzet naar de klant op basis van het abonnement met onmiddellijke ingang op te schorten, dan wel zonder voorafgaande opzegging of ingebrekestelling te beëindigen indien:
 - 2.4.1. Er bij voortdurende misbruik (zoals vals alarm, meldingen voor oneigenlijke doeleinden) wordt gemaakt van Personenalarmering Marga Klompé, zodanig dat in redelijkheid niet verwacht kan worden dat Marga Klompé de continuering van de personenalarmering doorzet.
 - 2.4.2. Er als gevolg van fysieke/psychische/sociale gesteldheid van de klant zodanig gebruik wordt gemaakt van Personenalarmering Marga Klompé, dat redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat Marga Klompé deze inzet op basis van het abonnement voort kan zetten.
 - 2.4.3. De klant – na in gebreke te zijn gesteld – enige verplichting voortvloeiende uit deze voorwaarden, daaronder mede begrepen de betalingsverplichtingen, niet nakomt.

3. Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de alarmcentrale.
- 3.2. De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Zorgcombinatie Marga Klompé in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Marga Klompé zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten hulp te bieden.

- 3.4. Professionele alarmopvolging door Marga Klompé wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute noodsituatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als u bent gevallen of u zich ernstig verwond of pijn hebt gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de klant naar zijn reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 3.5. Marga Klompé beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 3.6. Als er alarm wordt geslagen en de medewerker van de alarmcentrale kan de klant niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener.
- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij veelvuldig onterecht gebruik van de personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Marga Klompé is ingezet, zullen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.
- 3.9. Bij professionele alarmopvolging moet de woning van de klant betreden kunnen worden zonder dat de klant zelf open doet. De klant kan door FocusCura een gecertificeerde sleutelkluis laten plaatsen of draagt zelf zorg voor de plaatsing van een sleutelkluis en draagt zorg voor aanwezigheid van een sleutel van de toegangsdeur. De klant informeert Marga Klompé over de actuele toegangscodes van de sleutelkluis.
- 3.10. De klant draagt er zorg voor dat er voor de start van de overeenkomst minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven die zo nodig gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

4. Aansprakelijkheid

- 4.1. Onverminderd elders in deze leveringsvoorwaarden bepaald, aanvaardt Marga Klompé slechts aansprakelijkheid indien en voor zover door haar verzekering wordt gedekt en slechts tot het bedrag van de door verzekering gedane uitkering vermeerderd met het eigen risico.
Marga Klompé is niet aansprakelijk voor:
 - 4.1.1. Schade die mogelijkerwijs ontstaat wanneer het betreden van de woning als gevolg van het niet op de normale wijze toegankelijk zijn van de woning. In die gevallen zal, indien noodzakelijk, de politie gewaarschuwd worden om de woning te betreden;
 - 4.1.2. Schade als gevolg van het (niet) handelen van contactpersonen van de klant;
 - 4.1.3. Schade van herstel. Indien de klachten en/of storingen zijn toe te schrijven aan foutief handelen van de klant, is de klant aansprakelijk voor de ontstane schade;
 - 4.1.4. Schade als gevolg van het niet (voldoende) functioneren van de alarmeringsapparatuur en/of de dienstverlening door Marga Klompé, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Marga Klompé;
 - 4.1.5. Kosten, als gevolg van een alarmmelding al dan niet op verzoek van de klant, van medische en/of zorgvoorzieningen, zoals huisarts of het uitrukken van een ambulance;
 - 4.1.6. Diefstal, tenietgaan of beschadiging van de alarmeringsapparatuur bij de klant of diens huisgenoten, voor zover niet te wijten aan Marga Klompé, is voor rekening en risico van de klant. Hieronder vallen ook beschadigingen aan ontvangsteenheid en/of medaillon, ontstaan als gevolg van externe invloeden, zoals blikseminslag, stroomstoring, werkzaamheden aan het telefoonnet, breuk

| | |
|----------------|-----------------------------|
| Type | Formulier |
| Versie | 3 (Actueel) |
| Opgesteld door | Monique Kerkhof |
| Datum | 1 nov. 2019 tot 1 nov. 2021 |

door vallen, evenals de hieruit voortvloeiende kosten van vervanging, voorrijden of reparatie.

- 4.1.1. De aansluiting, werking en storingsen van de alarmeringsapparatuur.
- 4.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
- 4.2. De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

5. Financieel

- 5.1. De abonnementskosten voor de personenalarmering worden door FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd. In het abonnement professionele alarmering is een vast tarief opgenomen voor de professionele alarmopvolging, dat bestaat uit de beschikbaarheid van de professionele hulpverleners. De geleverde zorg na een alarmoproep is niet in dit tarief inbegrepen.
- 5.2. Indien de klant beschikt over een indicatie voor wijkverpleging op basis van de Zorgverzekeringswet of de Wet Langdurige Zorg wordt de inzet bij alarmopvolging door Marga Klompé gedeclareerd bij de zorgverzekeraar of het zorgkantoor. Indien alarmopvolging deel uitmaakt van een PGB overeenkomst wordt deze conform afgesproken tarieven gedeclareerd bij de cliënt.
Indien de klant de alarmopvolging afneemt als particuliere dienst dan wordt de inzet bij alarmopvolging in rekening gebracht bij de klant conform tarievenlijst
- 5.3. Marga Klompé kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijging, tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 5.4. Marga Klompé is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met FocusCura.

6. Wet persoonsregistratie

- 6.1. De persoonsgegevens worden door Marga Klompé in een persoonsregistratiesysteem opgenomen en worden uitsluitend gebruikt voor Marga Klompé voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de professionele alarmopvolging. Het privacyreglement van Marga Klompé is van toepassing.
- 6.2. Klantgerelateerde gegevens kunnen indien noodzakelijk voor een adequate dienstverlening worden gedeeld met hulp- en dienstverleners.

7. Wijziging algemene voorwaarden professionele alarmopvolging

- 7.1. Marga Klompé heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de klant, dertig dagen nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld, bindend.
- 7.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via www.szmkn.nl.