

# Voorwaarden Personenalarmering en veilige toegang

## Artikel 1: Alarmapparatuur

1. Bij aflevering en plaatsing van de apparatuur draagt Vérian zorg voor:
  - o opname van abonnee in het bestand van de Zorgcentrale, het afwikkelen van de administratie en het maken van een proefmelding;
  - o het met de abonnee bespreken van de werking van de apparatuur.
2. De abonnee is verantwoordelijk voor de geplaatste apparatuur en dient deze als een goed huisvader te beheren. Eventuele reparaties welke verricht moeten worden bij beschadiging door oneigenlijk gebruik of vervangen bij verlies of diefstal zijn voor rekening van de abonnee.
3. Kosten die voortvloeien uit onderstaande punten komen altijd voor rekening van de abonnee:
  - o onjuiste reparaties of onderhoud door een derde, die niet in opdracht van Vérian handelt;
  - o het gebruik van de alarmapparatuur door de abonnee of een derde anders dan waarvoor het is bestemd;
  - o opzet of nalatigheid van de abonnee of een derde.
4. Vérian draagt in geval van huur zorg voor onderhoud, reparaties en/of vervanging van (delen) van de alarmapparatuur. De kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Vérian, tenzij lid 3 van toepassing is.
5. In de huur van de alarmapparatuur is een abonnement op de Zorgcentrale inbegrepen.
6. Voor de plaatsing van de alarmapparatuur is de abonnee plaatsingskosten verschuldigd. Als een aanvraag voor alarmering binnen 48 uur voor plaatsing wordt afgezegd, om andere redenen dan in verband met overlijden van de abonnee, zijn wij genoodzaakt hiervoor € 35,00 in rekening te brengen.
7. Indien de aanvraag Personenalarmering wordt geannuleerd om andere redenen dan in verband van overlijden van de abonnee, zijn wij genoodzaakt hiervoor € 25,00 administratiekosten in rekening te brengen.

## Artikel 2: Toegang

Gezien de aard van de dienstverlening van Vérian Zorgcentrale is het cruciaal dat een Toegangssysteem naar behoren werkt. Mede om dit te kunnen garanderen heeft Vérian Zorgcentrale deze productvoorwaarden opgesteld. Het is van belang dat u deze voorwaarden aandachtig doorneemt.

1. U tekent de Overeenkomst, waarna een monteur een afspraak met u maakt om het Toegangssysteem te installeren.
2. Voordat het Toegangssysteem kan worden geïnstalleerd heeft u de benodigde toestemming verkregen van de eigenaar, beheerder of Vereniging van Eigenaren van de Woning.
3. Na de installatie krijgt u een instructie van de monteur (zowel mondeling als schriftelijk) en tekent u het Opleverrapport. U controleert in aanwezigheid van de Vérian Zorgcentrale medewerker of het Toegangssysteem deugdelijk functioneert. Wij adviseren dat uw zaakwaarnemer hierbij aanwezig is.
4. Vérian Zorgcentrale Veilige Toegang is nu operationeel.
5. Het Toegangssysteem wordt aan de Klant verhuurd of ter beschikking gesteld. U stelt het Toegangssysteem niet aan derden ter beschikking. Vérian Zorgcentrale blijft eigenaar van het Toegangssysteem, tenzij anders wordt overeengekomen.
6. De Klant zal zich gedurende het gebruik van de Apparatuur verantwoordelijk gedragen om (onvoorzienbare) schade te voorkomen. Bij het eindigen van de Overeenkomst maakt Vérian Zorgcentrale een afspraak met u voor het ophalen en verwijderen van het Toegangssysteem.
7. Voorschriften Vérian Zorgcentrale Veilige Toegang
  - a. U bent verantwoordelijk voor een deugdelijke werking van het hang- en sluitwerk van de Woning en een deugdelijke werking van de deur. U stelt werkende sleutels ter beschikking voor in het Toegangssysteem.
  - b. Bij vervanging van sloten dienen ook de sleutels in het Toegangssysteem te worden vervangen. Eventuele wijzigingen aan de Woning die van invloed kunnen zijn op de werking

van het Toegangssysteem dienen tijdig bij Vérian Zorgcentrale te worden gemeld, zodat passende maatregelen kunnen worden getroffen.

- c. U bent verantwoordelijk voor de verstrekking van de toegangscode aan Gebruikers (Mechanisch) op basis waarvan het Toegangssysteem kan worden geopend. De autorisatie van de Gebruikers geschiedt voor eigen rekening en risico. Vérian Zorgcentrale is niet verplicht om onderzoek te verrichten naar de Gebruikers. Vérian Zorgcentrale kan u uiteraard wel ondersteunen of adviseren bij het verstrekken van de toegangscode of het uitgeven van de autorisaties.
  - d. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen aan het Toegangssysteem, onderdelen uit het Toegangssysteem en/of de toegangscode. Eventuele wijzigingen moeten worden gemeld aan Vérian Zorgcentrale. De werking van het Toegangssysteem kan in bedoelde situaties niet (langer) door Vérian Zorgcentrale worden gegarandeerd.
  - e. Schade of kosten in verband met gebruik van het Toegangssysteem of onderdelen daarvan anders dan waarvoor deze bedoeld is/zijn, komen voor rekening van de Klant.
8. Installatievereisten Vérian Zorgcentrale Veilige Toegang
- f. Het Toegangssysteem wordt geïnstalleerd volgens de voorschriften waarop het SKG\*\*\* veiligheidscertificaat is gebaseerd.
  - g. Voor installatie van het Toegangssysteem is van belang dat u beschikt over een deur met nabijgelegen muur van baksteen of beton waarop het Toegangssysteem bevestigd kan worden. Indien het Toegangssysteem niet kan worden geïnstalleerd op een deur/ondergrond zoals hiervoor omschreven adviseert de medewerker van Vérian Zorgcentrale u over de mogelijkheden en de voor- en nadelen hiervan. Eventuele nadelen of bijkomende risico's komen voor rekening van de Klant.
  - h. Vérian Zorgcentrale verzorgt geen bouwkundige (herstel)werkzaamheden en/of aanpassingen aan de Woning voor de plaatsing van het Toegangssysteem. Na plaatsing van het Toegangssysteem wordt de Woning netjes achtergelaten. Bij het verwijderen van het Toegangssysteem worden boorgaten opgevuld. Overige herstelwerkzaamheden komen voor rekening van de Klant.
9. Aanvullende uitsluiting aansprakelijkheid
- Toegangssystemen van Vérian Zorgcentrale voldoen aan de certificeringseisen SKG. Vérian Zorgcentrale kan geen garantie geven dat het geïnstalleerde Toegangssysteem niet van de muur verwijderd kan worden.

In aanvulling op het bepaalde in de algemene voorwaarden van Vérian Zorgcentrale (in het bijzonder de aansprakelijkheidsbeperking) is Vérian Zorgcentrale niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat door onjuist of oneigenlijk gebruik of manipulatie van het Toegangssysteem (en door toegang tot de Woning) door de Klant, de Gebruiker of door derden.

10. Storing
- Indien het Toegangssysteem niet of niet deugdelijk functioneert meldt u dit zo spoedig mogelijk bij Vérian Zorgcentrale. Vérian Zorgcentrale zal (indien het Toegangssysteem eigendom is van Vérian Zorgcentrale) bij het niet deugdelijk functioneren van het Toegangssysteem zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst van de melding, herstellen of vervangen.

## Artikel 3 : Zorgcentrale

1. De primaire taak van de Zorgcentrale is de bemiddeling en registratie van hulp- en informatievragen in het kader van personenalarmering.
2. Via de Zorgcentrale draagt Vérian zorg voor:

het accepteren gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week van binnenkomende alarmmeldingen:

- ✓ Via de onderstaande criteria wordt beoordeeld hoe en welke zorg wordt ingezet;
- ✓ het zo snel mogelijk doorgeven van gemelde noodsituaties aan minimaal één van de opgegeven contactpersonen;
- ✓ een alternatief om in de noodsituatie te voorzien als de contactpersonen niet bereikbaar zijn of de gemelde noodsituatie dit vereist;

- ✓ het doorgeven van technische storingen aan de abonnee of één van de opgegeven contactpersonen en indien nodig de monteur;
  - ✓ het eerbiedigen van privacy van de abonnee volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
3. De Zorgcentrale schakelt de hulpverlening in, afhankelijk van de analyse van de hulpaanvraag door de zorgcentralisten. De abonnee heeft de keuze tussen alarmopvolging door middel van contactpersonen en alarmopvolging door middel van oproepbare zorg op basis van medische noodzaak.

Criteria voor Medische nood zijn:

- ✓ Geen zorginzet heeft een direct risico voor de gezondheidssituatie van de cliënt
- ✓ De zorginzet heeft een verband met de behoefte aan geneeskundige zorg
- ✓ De zorginzet is incidenteel en niet te plannen
- ✓ De zorginzet is niet uitstelbaar
  - Als er sprake is van medische nood en u hebt geen zorg van een organisatie dan zal de oproepbare zorg van Vérian worden ingeschakeld
  - Als er sprake is van medische nood en u hebt zorg van een andere organisatie dan Vérian, dan wordt deze organisatie ingeschakeld om de oproepbare zorg in te zetten.

Als we geen goede verbinding met u krijgen, dan bellen we u terug op uw vaste telefoon. Als daar ook geen contact ontstaat, dan willen we zo mogelijk uw contactpersoon bellen om polshoogte te nemen.

4. De abonnee draagt zorg voor:
- verstrekken van gegevens conform het formulier 'aanmelding Personenalarmering van Vérian' en 'aanmelding Veilige Toegang clavisio smart kluis (SKG\*\*\*)' direct doorgeven van wijzigingen daarvan;
  - drie contactpersonen zo mogelijk binnen bereik van 30 minuten van de woning van de abonnee, waarvan bewoners bereid zijn op verzoek van de Zorgcentrale onverwijld naar de woning van de abonnee te gaan.
  - onmiddellijk doorgeven van wijzigingen van o.a. contactpersonen aan Vérian;
  - de aanwezigheid van een vrij stopcontact zonder tussenkomst van een stekkerblok.
5. Vérian is niet aansprakelijk voor onderbrekingen en/of storingen van een niet goed functionerende telefoonlijn van abonnee dan wel opdrachtgever.
6. Vérian raadt de abonnee aan om ervoor te zorgen dat er ook telefonisch contact gezocht kan worden door de Zorgcentrale met de abonnee wanneer deze zich in de slaapkamer bevindt. Een telefoon naast het bed kan ervoor zorgen dat er niet onnodig medewerkers van Vérian of andere hulpdiensten ingeschakeld worden, omdat de Zorgcentrale geen contact met de abonnee kan krijgen via het alarmeringssysteem of via de telefoon.

## Artikel 4: Kosten en betaling

1. De eenmalige kosten voor het plaatsen van het toestel en de maandelijkse abonnementstermijnen worden automatisch geïncasseerd van de rekening van de abonnee.
2. Extra administratiekosten wanneer de abonnementskosten niet door middel van een automatische incasso betaald worden.
3. Bij aanvang van de overeenkomst wordt de maand waarin de overeenkomst ingaat altijd volledig in rekening gebracht tenzij de plaatsing van de apparatuur na de 27<sup>e</sup> plaats vindt.
4. Om de beste garantie te hebben dat de apparatuur werkt, maakt het alarmtoestel wekelijks automatisch een testmelding. De provider kan dit bij de abonnee in rekening brengen.
5. Vérian heeft het recht om bij wanbetaling zonder verdere opgave van redenen haar dienstverlening met onmiddellijke ingang op te zeggen en haar verhuurde apparatuur terug te vorderen.
6. Alle buitenrechtelijke kosten die door Vérian met de invordering zijn gemoeid, komen voor rekening van de abonnee.
7. Vérian heeft het recht om de voorwaarden en tarieven van de overeenkomst op ieder willekeurig moment te wijzigen.

8. Vérian past de tarieven zoals vermeld in de “Tarieven Vérian Personenalarmering” jaarlijks aan volgens de OVA index. Vérian houdt zich het recht voor om tarieven te wijzigen met een percentage hoger dan de OVA index.
9. Indien de abonnee niet akkoord gaat met de wijziging van de voorwaarden en tarieven, heeft de abonnee het recht de overeenkomst op te zeggen binnen dertig dagen na bekendmaking van de nieuwe voorwaarden. De overeenkomst dient schriftelijk of telefonisch opgezegd te worden. Heeft de abonnee binnen 30 dagen geen gebruik gemaakt van dit recht, dan wordt hij geacht met de aanpassing in te stemmen.
10. Geen rechten kunnen worden ontleend aan hetgeen vermeld is of worden in brochures, en/of andersoortige publicaties welke bedoeld zijn informatief van aard te zijn, noch aan kennelijke drukfouten omtrent bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, tarieven en/of andersoortige informatie, zulks in de ruimste zin van het woord.

## Artikel 5: Aansprakelijkheid

1. Vérian is niet aansprakelijk voor:
  - o het niet of onvoldoende reageren van gewaarschuwde personen of instanties;
  - o directe of indirecte schade, als gevolg van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur of het openbare telefoonnet;
  - o directe of indirecte schade als gevolg van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur door aansluiting op een digitaal netwerk of modem;
  - o schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd;
  - o schade als gevolg van de handelwijze van na gemelde noodsituatie gewaarschuwde personen of instanties.
2. De abonnee, of diens zaakwaarnemer, verklaart hiermede dat hem/haar bekend is dat alle risico's met betrekking tot de opstal en de inboedel ook gedurende de periode dat Vérian of in opdracht van Vérian werkzame personen, toegang tot de woning heeft voor zijn/haar rekening zijn. Noch Vérian noch één van de in haar opdracht werkzame personen aanvaardt enigerlei aansprakelijkheid ter zake. Uiteraard betrachten Vérian en alle in haar opdracht werkzaamheden verrichtende personen de nodige zorgvuldigheid.
3. De abonnee vrijwaart Vérian tegen alle aanspraken van derden ter zake van verrichtingen van Vérian in het kader van deze overeenkomst.

## Artikel 6 Persoonlijke en medische informatie

1. De abonnee machtigt Vérian om gegevens te verstrekken aan derden ten behoeve van een zorgvuldige en adequate uitoefening van hun taken over deze gegevens moeten beschikken. Dit betreft in ieder geval:
  - o de Zorgcentrale die de alarmafhandeling uitvoert;
  - o de contactpersoon of de hulpverlener / hulpverlenende instelling die de alarmopvolging levert.
2. De abonnee gaat ermee akkoord dat de zorgcentrale een rapport van meldingen en ondernomen acties verschaft aan Vérian en aan de betrokken hulpverlenende instellingen, indien dit noodzakelijk blijkt te zijn.
3. Vérian neemt de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

## Artikel 7 Duur en beëindiging

1. Een overeenkomst kan de abonnee schriftelijk of telefonisch opzeggen per einde van de maand. De definitieve beëindiging vindt echter plaats op het moment dat de alarmapparatuur door de leverancier van Vérian retour ontvangen is.
2. In de volgende gevallen is de overeenkomst ontbonden, dan wel kan Vérian deze als ontbonden beschouwen, zonder rechtelijke tussenkomst of andere sommatie en kan Vérian het onderverhuurde onverwijld tot zich nemen:

- indien de abonnee in gebreke blijft met de betaling van de huur of de abonnementskosten, dan wel enige bepaling uit de onderhavige overeenkomst, of de daarbij behorende voorwaarden niet nakomt;
  - in geval van misbruik van het systeem door de huurder.
3. Het gehuurde toestel dient, inclusief alle toebehoren, na opzegging per post verstuurd te worden naar onze leverancier. Voor de juiste gegevens neemt u contact op met de afdeling personenalarmering per mail via [pa@verian.nl](mailto:pa@verian.nl) of per telefoon via 088 126 3 126 bereikbaar op werkdagen van 8:30 – 13:00
- Indien niet alle toebehoren retour komen, worden de kosten van vervanging bij de abonnee in rekening gebracht.
4. De aan het beëindigen van de overeenkomst verbonden kosten, om welke reden dan ook, zijn voor rekening van de abonnee.

## Artikel 8 Geschillen

1. Alle eventuele geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank te Zutphen.

**Vérian Zorgcentrale b.v.**  
**Postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn**

**Zorglijn: (088) 126 3 126 (24 uur x 7 dagen)**  
**E-mail: [pa@verian.nl](mailto:pa@verian.nl)**  
**Website: [www.verian.nl](http://www.verian.nl)**