

Algemene voorwaarden personenalarmering per 1 juni 2024

1. Installatie:

- 1.1 Installatie van het personenalarmeringssysteem vindt primair plaats op de analoge of digitale telefoonlijn van de klant. De risico's van uitval of een verminderde werking van een digitale telefoonaansluiting (b.v. door werkzaamheden bij de provider of door stroomuitval waarna het modem niet meer werkt) zijn voor risico van de klant. Bij wijziging van provider digitale telefonie dient de klant MeanderGroep te informeren om niet werkende apparatuur te voorkomen. Indien de klant géén analoge of digitale telefoonlijn heeft, bestaat de mogelijkheid om alarmapparatuur met een GSM-module te installeren, dit is een draadloze verbinding met zorgcentrale.
- 1.2 Indien de klant niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip waarop de apparatuur bij de klant zal worden geïnstalleerd, dan wel de afspraak niet de dag voor de installatie voor 17.00 uur is afgezegd, zullen de voorrijkosten bij de klant in rekening worden gebracht (zie bijlage Tarieven Personenalarmering).
- 1.3 Bij de installatie van personenalarmeringssysteem krijgt de klant een instructie welke inbegrepen is bij de eenmalige aansluitkosten (zie bijlage Tarieven Personenalarmering)

2. Regeling toegang woning klant bij alarmering met zorgopvolging:

- 2.1 Indien u kiest voor alarmering met zorgopvolging via MeanderGroep (alarmering met zorgopvolging met toegang woning, zie artikel 3.2) dient er voor de medewerkers van Meander Thuiszorg toegang tot uw woning gerealiseerd te worden. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot uw woning te verschaffen.
- 2.2 Klant geeft MeanderGroep toestemming toegang tot de woning te realiseren in de vorm van een elektronisch slot. Meander maakt hierbij gebruik van het merk Salto, een elektronische slotcilinder. Deze Salto ontvangt u in bruikleen van MeanderGroep met de voorwaarde dat er een Plusabonnement bij Meander eXtra afgesloten wordt (zie bijlage Tarieven Personenalarmering).
- 2.3 Het slot in uw voordeur wordt vervangen door een Salto die bediend wordt door geprogrammeerde tags. U, de klant, ontvangt standaard 3 tags. Tegen betaling van € 12,50 per stuk kunt u deze tags bijbestellen.
- 2.4 De medewerkers van Meander Thuiszorg kunnen eveneens met een geprogrammeerde tag uw woning binnenkomen en de benodigde hulp verlenen.
- 2.5 MeanderGroep ziet erop toe dat de toegang tot de woning is voorbehouden aan die medewerkers van MeanderGroep die na een alarmmelding of hulpvraag van u zorgopvolging bieden. Klant geeft toestemming aan Meander om de toegang vast te leggen in haar klantadministratiesysteem.
- 2.6 Bij beëindiging van de overeenkomst wordt de toegang gewijzigd zodat MeanderGroep niet langer toegang heeft tot de woning. Het oude slot wordt door MeanderGroep gratis teruggeplaatst in uw voordeur. Op dat moment stopt, indien gewenst, de overeenkomst Plusabonnement bij Meander eXtra.
- 2.7 MeanderGroep betracht uiterste zorgvuldigheid ten aanzien van het gebruik van de toegang tot uw woning, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade als gevolg van oneigenlijk gebruik van de middelen door derden.

Disclaimer: Bij de samenstelling van dit item is uiterste zorgvuldigheid betracht. MeanderGroep aanvaardt echter geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden en de mogelijke gevolgen daarvan.

3. Abonnementen personenalarmering:

3.1 Basisabonnement met minimaal 3 contactpersonen alarmering.

De klant geeft bij aanvraag basisabonnement minimaal 3 personen (sleutelhouders) op die door de medewerker meldkamer gebeld kunnen worden om hulp te bieden. De klant is ervoor verantwoordelijk dat de sleutelhouders in het bezit zijn van een sleutel van de woning van de klant. Sleutelhouders dienen binnen een tijdsbestek van 30 minuten bij de klant aanwezig te kunnen zijn. Wanneer de sleutelhouders niet bereikt worden zal de medewerker meldkamer, indien nodig, hulpdiensten inschakelen (politie/brandweer). De klant is ervoor verantwoordelijk dat MeanderGroep altijd op de hoogte is van de actuele sleutelhouders. Bij wijziging van sleutelhouders of wijziging in de bereikbaarheid van sleutelhouders, dient de klant dit door te geven aan MeanderGroep.

3.1.1 De kosten behorende bij deze overeenkomst bestaan uit: maandelijkse abonnementskosten, eenmalige aansluitkosten en overige kosten zoals vermeld in het overzicht tarieven dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast conform het jaarlijkse prijsindexcijfer als vastgesteld door de NZa.

3.2 Alarmering met zorgopvolging met toegang woning.

Bij dit abonnement komt, wanneer u alarmeert, een medewerker van Meander Thuiszorg naar u toe om de noodzakelijke zorg te bieden.

3.2.1 De zorgopvolging valt buiten de reguliere planbare thuiszorg op basis van de Zorgverzekeringswet en betreft geen medische zorgverlening. Het betreft hulp bij calamiteiten c.q. strikt onvoorziene omstandigheden, waarbij de klant acute lichamelijke zorg nodig heeft. De zorgopvolging vindt - behoudens overmacht - plaats binnen 30 minuten na de oproep.

3.2.2 De familie-contactpersoon calamiteiten wordt door medewerker meldkamer op de hoogte gebracht wanneer de alarmmelding een calamiteit tot gevolg heeft, b.v. opname of overlijden. De klant is ervoor verantwoordelijk dat een wijziging van familie-contactpersoon calamiteiten of wijziging in de bereikbaarheid van familie-contactpersoon calamiteiten, doorgegeven wordt aan MeanderGroep.

3.2.3 De kosten behorende bij deze overeenkomst bestaan uit: maandelijkse abonnementskosten, jaarlijkse abonnementskosten Plusabonnement Meander eXtra, eenmalige aansluitkosten en overige kosten zoals vermeld in het overzicht tarieven dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast conform het jaarlijkse prijsindexcijfer als vastgesteld door de NZa.

4. Technische controle:

4.1 Technische controle van de apparatuur vindt circa eenmaal per week plaats: automatisch wordt door het alarmeringstoestel ingebeld op de alarmcentrale. De kosten daarvan worden in rekening gebracht bij de klant via de telefoonrekening (zie bijlage, Tarieven Personenalarmering).

4.2 Een defect aan het alarmeringstoestel kan niet voorkomen worden, de leverancier zal dit zoveel als mogelijk beperken en monitoren door middel van een wekelijkse technische controle zoals vermeld in artikel in 4.1.

5. Aansprakelijkheid en storingen:

- 5.1. De klant dient de apparatuur zorgvuldig en volgens de gebruiksinstructie te gebruiken. Bij onjuist gebruik is de klant aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gebreken en kosten.
- 5.2. De klant dient storingen onmiddellijk door te geven aan Meander Klantenservice. Indien de storing aantoonbaar veroorzaakt is door klant worden de kosten van herstel in rekening gebracht bij de klant (zie bijlage Tarieven Personenalarmering).
- 5.3. Een storingsmelding wordt opgevolgd uiterlijk op de volgende werkdag na melding, waarbij de storing of het probleem op afstand dan wel bij de klant wordt hersteld. Het herstellen kan geschieden door het repareren van het toestel of de infrastructuur bij de klant dan wel het vervangen van het alarmeringstoestel door een nieuw exemplaar.

6. Afmelding personenalarmering:

- 6.1. Na beëindiging van de overeenkomst dient de apparatuur door de klant te worden geretourneerd middels retourdoos. De klant dient de afmeldingsprocedure te volgen volgens de bijlage Afmeldingsprocedure personenalarmering. De automatische incasso van de abonnementskosten stopt per de eerstvolgende incassodatum na datum ontvangst apparatuur.

7. Privacy en klachten:

- 7.1. De medewerkers van MeanderGroep zijn verplicht tot geheimhouding ter bescherming van de privacy van de klant.

Om onze zorg en diensten goed te kunnen leveren, is het nodig dat MeanderGroep gegevens van klanten registreert. Registratie gebeurt met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) c.q. de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) die met ingang van 25 mei 2018 van toepassing is. Uiteraard kunnen klanten hun persoonlijke gegevens te allen tijde ter inzage vragen. Ook is het mogelijk om onjuiste gegevens te wijzigen. Het Privacyreglement van Meander is van toepassing, dit kunt u opvragen bij de klantenservice: **0900 6990699**.

- 7.2. MeanderGroep streeft ernaar eventuele klachten gezamenlijk op te lossen. Indien dit niet lukt of de klant dit niet wenst, kan de klant gebruik maken van de klachtenregeling van MeanderGroep. Informatie hierover is te vinden op www.meandergroep.com of via telefoonnummer van de klantenservice: **0900 6990699**.
- 7.3. Op alle overeenkomsten van Meander is het Nederlands recht van toepassing.