

Algemene Voorwaarden Persoonsalarmering Laurens

Het abonnement op Persoonsalarmering met professionele opvolging van Laurens heeft als doel dag en nacht hulp te kunnen invoeren in geval van spoedeisende en/of acute situaties. Persoonsalarmering bestaat uit twee onderdelen. Het basis alarmtoestel krijgt een vaste plek bij u thuis. De zender met knop draagt u altijd bij u. Deze zender kunt u als een ketting om uw hals hangen, aan uw kleding bevestigen of om uw pols dragen.

Als u op de knop van de zender drukt, komt u in contact met iemand van de meldkamer van de alarmcentrale via het alarmtoestel. Op basis van wat u vertelt, beoordeelt de medewerker bij de meldkamer welke hulp nodig is. Overdag komt een medewerker van het ijkteam van Laurens naar u toe. In de avond, nacht en in het weekend krijgt u hulp van een verpleegkundige van Spoedzorg Rotterdam. Als de meldkamer inschat dat er meer spoed geboden is, kunnen zij 112 inschakelen.

Alarmeren in niet spoedeisende en/of niet acute gevallen is niet toegestaan en verstoort de goede werking van de dienstverlening.

1. Definities

- 1.1 U: degene met wie Laurens een overeenkomst voor professionele opvolging aangaat.
- 1.2 Laurens: Stichting Laurens, gevestigd te Rotterdam onder KvK-nummer: 41126751
- 1.3 Partijen: U en Laurens samen.
- 1.4 Partners:
 - CSI Persoonsalarmering: levert en beheert de apparatuur voor de persoonsalarmering en digitale toegang. Hierna te noemen CSI.
 - Eurocross Assistance: verzorgt de telefonische triage en zet professionele hulp in indien nodig. Hierna te noemen Eurocross.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden Persoonsalarmering

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden Persoonsalarmering zijn uitsluitend van toepassing op de werkzaamheden, leveringen en diensten binnen het abonnement Persoonsalarmering door of namens Laurens.
- 2.2 Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

3. Werking van het abonnement

- 3.1 Bij alarmering met professionele zorgopvolging schakelt de meldkamer van Eurocross een zorgmedewerker in, in geval van een spoedeisende en/of acute situatie. De meldkamer is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar voor uw hulpvraag. Bij alarmering met professionele zorgopvolging dienen de zorgmedewerkers van het wijkteam en van Spoedzorg Rotterdam uw woning te kunnen betreden, hiervoor zijn twee mogelijkheden:
 - a. Digitaal slot: Het digitale slot vervangt de bestaande cilinder in uw voordeur. Zorgmedewerkers openen het slot met een beveiligde app op hun mobiele telefoon. Zelf opent u het slot met een gewone sleutel die u bij het digitale slot krijgt.
 - b. Digitale sleutelkluis: De sleutelkluis wordt aan of naast de voordeur bevestigd. Hierin zit de sleutel van uw voordeur. De zorgmedewerkers openen de sleutelkluis met een beveiligde app op hun mobiele telefoon. Hiervoor levert u een reservesleutel aan, het is belangrijk dat u deze sleutel heeft voordat de kluis geplaatst wordt. Ook is het van belang dat wanneer nodig toestemming is gevraagd aan een aanwezige VvE of woningcorporatie.

Voor de plaatsingsdatum is niet altijd duidelijk welke van deze twee oplossingen het best passend is. Het is daarom belangrijk dat u in alle gevallen beschikt over een extra sleutel van uw eigen voordeur. In het geval van aanwezigheid van een centrale toegangsdeur is het van belang dat u ook een extra sleutel/tag van deze toegangsdeur ter beschikking heeft, zodat deze te allen tijde ingezet kan worden wanneer nodig.

- 3.2 Laurens zal zich tot het uiterste inspannen de alarmeringen zo snel mogelijk op te volgen. Wij streven naar een aanrijtijd van maximaal 30 minuten.
- 3.3 Bij alarmering zal indien noodzakelijk bij levensbedreigende situaties door de meldkamer van de alarmcentrale een daartoe geëigende instantie worden gewaarschuwd, via 112 (ambulance, politie en/of brandweer).

4. Aansluiting

- 4.1 Nadat de inschrijving is ontvangen en alle gegevens compleet zijn, wordt de opdracht tot plaatsing van het alarmtoestel en de digitale toegang gegeven aan onze partner CSI. Hierna wordt er door hen contact met u opgenomen om een afspraak voor de plaatsing te maken.
- 4.2 Alvorens plaatsing van alarmeringsapparatuur en digitale toegang vragen wij, na inschrijving en nadat alle gegevens compleet zijn, toestemming aan de woningcorporatie/VvE voor het plaatsen van de digitale toegang bij een eventueel aanwezige centrale toegang. Om dit voor u mogelijk te maken is het van belang dat de aanmeldformulieren volledig worden ingevuld met o.a. gegevens van de woningcorporatie/VvE.
- 4.3 Onze partner CSI brengt extra kosten in rekening indien*:
 - a. Er geen technisch juiste en goed bereikbare plaats aanwezig is voor de aansluiting en deze eventueel gecreëerd moet worden.;
 - b. Er geen plaatsing kan plaatsvinden op de afgesproken datum en/of tijdstip;
 - c. Er bij de plaatsingsafspraak blijkt dat er geen toestemming is gevraagd aan de VvE of woningcorporatie voor het plaatsen van een toegangsooplossing.
 - d. De sleutel van de woning niet aanwezig is.

* Indien één of meer van deze punten het geval is, zal onze partner niet overgaan tot plaatsing van de alarmeringsapparatuur en de digitale toegang.
- 4.4 In geval van het plaatsen van een kluis zal uw sleutel door de monteur in de sleutelkluis worden geplaatst. Laurens gebruikt de sleutel alleen in geval van spoedeisende en/of acute situaties en u persoons-alarmering met professionele opvolging heeft. Het in de woning geïnstalleerde alarmeringsapparaat met toebehoren en de digitale toegangsooplossing blijven in eigendom van onze partner CSI.

5. Betaling en facturatie

- 5.1 De tarieven voor het abonnement Persoonsalarmering met professionele opvolging staan vermeld op de Tarievenlijst Persoonsalarmering en zijn indien van toepassing inclusief 21% BTW. Prijswijzigingen zijn voorbehouden.
- 5.2 De betaling van zowel het abonnement als de eenmalige aan- en afsluitkosten en administratiekosten verlopen via een automatische incasso. In het aanmeldformulier vindt u een akkoordverklaring, deze dient u in te vullen en te retourneren aan Laurens.
- 5.3 De facturatie van de maandelijkse en eenmalige kosten vindt plaats door CSI. We verwijzen naar algemene voorwaarden van CSI aan het einde van dit document.
- 5.4 Laurens en partners kunnen de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek en behoudt zich tevens het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. U wordt minimaal 2 maanden voor aanvang over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.

6. Duur van de overeenkomst

- 6.1 Deze leveringsvoorwaarden treden in werking op de datum van plaatsing van de alarmeringsapparatuur en digitale toegang voor onbepaalde tijd.

- 6.2 De overeenkomst kan door de partijen altijd worden opgezegd met één maand opzegtermijn. De overeenkomst loopt door totdat het abonnement is (c.q. alle abonnementen zijn) opgezegd EN alle uitgeleende/verhuurde producten door onze partner CSI zijn ontvangen.
- 6.3 De overeenkomst kan worden opgezegd bij Laurens en bij CSI.
- 6.4 Bij het einde van de overeenkomst dient u de alarmeringsapparatuur en toebehoren weer ter beschikking te stellen aan CSI. Een monteur maakt met u (of een van uw contactpersonen) een afspraak voor het ophalen van de alarmeringsapparatuur en/of digitale toegangsoplossing.
- 6.5 Laurens en partners zijn gerechtigd het abonnement Persoonsalarmering te allen tijde eenzijdig te beëindigen indien:
- U de betalingsverplichting niet nakomt;
 - U één of meerdere verplichtingen van de algemene voorwaarden, na attenderen hierop door Laurens en/of onze partners, niet nakomt;
 - U als gevolg van uw fysieke en/of geestelijke gezondheid zodanig alarmeert in niet spoedeisende en/of niet acute gevallen dat van Laurens niet verwacht kan worden de dienstverlening aan u voort te zetten. De eerste twee keren krijgt u van Laurens en/of partners een waarschuwing, de derde keer wordt het abonnement per direct beëindigd indien ook het gesprek dat tijdens dit traject met u gevoerd wordt niet tot een duurzame oplossing leidt en/of heeft geleid
- 6.6 Laurens en partners behouden zich het recht voor deze voorwaarden en/of de tarieven gedurende de dienstverlening te wijzigen en/of aan te vullen. De actuele voorwaarden en/of tarieven zijn te allen tijde te vinden op de website. [Laurens.nl/hulp-thuis/persoonsalarmering](https://www.laurens.nl/hulp-thuis/persoonsalarmering)

7. Aansprakelijkheid

- 7.1 Alarmeringsapparatuur en digitale toegang: Voor alle voorwaarden aangaande aansprakelijkheid met betrekking tot alarmeringsapparatuur en digitale toegang verwijzen we naar de algemene voorwaarden van onze partner CSI. We verwijzen naar deze algemene voorwaarden aan het einde van dit document.
- 7.2 In geval van misbruik van het abonnement Persoonsalarmering door u of door een derde die bij u betrokken is, brengt CSI de kosten die hiermee samenhangen bij u in rekening.
- 7.3 Laurens kan niet aansprakelijk worden gehouden voor:
- De werking van de alarmeringsapparatuur;
 - De gevolgen van storingen aan de alarmtoestellen, halshanger/polsdrager, het telefoonnet en aan de meldkamerapparatuur door elektriciteit en/of telefoonuitval;
 - Schade als gevolg van de alarmopvolging/handelswijze van ingeschakelde contactpersonen, politie, brandweer of ambulance na een gemelde alarmoproep;
 - De onjuistheid van de door u verstrekte gegevens, onjuist gebruik van het alarmtoestel, halshanger(s) en andere additionele apparatuur;
 - De gevolgen van fouten of nalatigheden van derden die ingeschakeld worden bij een alarmoproep zoals professionele hulpverleners, contactpersonen, politie, artsen, brandweer, ambulancediensten etc.;
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van door de alarmcentrale ingeschakelde hulpverleners (politie, brandweer of ambulance);
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van een professionele zorgverlener als gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals: verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.;
 - Het niet functioneren van het alarmtoestel als gevolg van het overstappen van provider zonder melding daarvan of door zelf aangebrachte wijzingen in de aansluiting waardoor heraanluiting noodzakelijk is;
 - Kosten die voortvloeien uit herstelwerkzaamheden bij het verwijderen van het alarmeringsapparaat of de sleutelkuis.
- 7.4 Bij beschadiging en/of storing van de alarmeringsapparatuur en/of digitale toegang dient u zo spoedig mogelijk contact op te nemen met CSI. Zij dragen in dat geval zo snel mogelijk zorg voor een juiste afhandeling en zo nodig vervanging van de apparatuur. Eventuele herstel- of vervangingskosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik kunnen door hen bij u in rekening worden gebracht.

8. Vrijwaringsclausule

- 8.1 Als het, in geval van nood, niet mogelijk is om met de digitale toegang te openen door uw toedoen, zijn wij genoodzaakt uw woning te betreden met behulp van de politie en/of de brandweer. Met ondertekening van de akkoordverklaring in het aanvraagformulier geeft u hiervoor toestemming.
- 8.2 Bij hulp van de politie en/of de brandweer bij het binnentreden van uw woning zoals beschreven in lid 1, of wanneer ambulance is ingeschakeld door de alarmcentrale is het mogelijk dat de toegang van uw woning schade oploopt. De kosten van dergelijke schade en de reparatie ervan kunnen niet verhaald worden op Laurens. Om schade zoveel mogelijk te voorkomen raden we u aan om knippen, grendels en kettinkjes van uw deur te verwijderen en eventuele wijzigingen met betrekking tot uw huissleutel tijdig door te geven aan Laurens.

9. Wijzigingen

- 9.1 Wijzigingen in uw gegevens dient u door te geven aan Laurens, u kunt een e-mail sturen naar persoonsalarmering@laurens.nl of bellen met de afdeling Digitale Toegang en Persoonsalarmering. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 16.30 uur op (010) 332 80 80. Dit kunnen wijzigingen zijn betreffende uw gezondheid, persoonsgegevens, sleutels en contactpersonen.
- 9.2 Indien u gaat verhuizen dient u dit tijdig, doch uiterlijk 14 dagen voor de verhuisdatum door te geven aan CSI. Zij kunnen dan, indien van toepassing, op tijd een heraansluiting voor uw regelen.
- 9.3 CSI de kosten voor de heraansluiting bij u in rekening brengen.

10. Verwerking van persoonsgegevens

- 10.1 Om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat Laurens en partners uw gerelateerde gegevens, waaronder NAW gegevens, telefoonnummers en medische gegevens verwerken en uitwisselen met alarmcentrale, hulp- en dienstverleners.
- 10.2 Laurens en partners registreren en verwerken uw persoonsgegevens zo zorgvuldig mogelijk en met inachtneming van de eisen uit de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

11. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 11.1 Rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst mogen niet worden overgedragen aan een derde, tenzij Laurens of partners daar expliciet schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

12. Slotbepalingen

- 12.1 Op deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Indien enig deel van deze Algemene Voorwaarden ongeldig en/of nietig worden verklaard, laat dit de toepassing van de overige Algemene Voorwaarden onverlet.
- 12.3 Enkel de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden Persoonsalarmering is van toepassing. De actuele voorwaarden en/of tarieven zijn te allen tijde te vinden op de website. [Laurens.nl/hulp-thuis/persoonsalarmering](https://laurens.nl/hulp-thuis/persoonsalarmering)
- 12.4 Met vragen met betrekking tot de professionele opvolging kunt u terecht bij de afdeling Digitale Toegang en Persoonsalarmering. U kunt een e-mail sturen naar persoonsalarmering@laurens.nl of bellen met de afdeling Digitale Toegang en Persoonsalarmering. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9.00 tot 16.30 uur op (010) 332 80 80.



Algemene voorwaarden
CSI: <https://bit.ly/3KsineY>



Algemene voorwaarden
Eurocross: <https://bit.ly/3li6JR7>



Algemene Voorwaarden
Persoonsalarmering Laurens
☎ 010 33 28 080
✉ persoonsalarmering@laurens.nl
🌐 laurens.nl