

Productvoorwaarden personenalarmering

Versie 09.04.2021

Begripsbepalingen

Alarmcentrale: de door FocusCura aan cAlarm gekoppelde meldkamer waar alarmoproepen op binnenkomen. De meldkamer is geen onderdeel van FocusCura. De Alarmcentrale bepaalt naar welke Hulpverlener de melding wordt doorgeleid.

cAlarm: de alarmeringsdienst die wordt aangeboden aan Gebruikers. De alarmoproep wordt naar de Alarmcentrale gestuurd waarna de Alarmcentrale in geval van hulp de Contactpersonen en/of Zorgverleners waarschuwt.

Contactpersonen: de door de Gebruiker doorgegeven personen die door het systeem of door de Alarmcentrale ingeschakeld moeten worden in geval van een alarmoproep.

Dienst: de door of in opdracht van FocusCura te verlenen diensten op het gebied van cAlarm, zoals (mobiele) personenalarmering, informatievoorziening, onderhoud & beheer en klantenservice.

Document van Oplevering: het digitale document dat de Gebruiker na installatie van de Voorzieningen bij de installateur van FocusCura dient te ondertekenen, ter bevestiging dat de Voorzieningen naar behoren werken, dat er een testoproep is uitgevoerd en, indien van toepassing, dat de Gebruiker op de risico's van aansluiten van de Voorzieningen op een vaste verbinding anders dan een analoge telefoonverbinding is geweest.

Gebruiker: de persoon die zich registreert bij FocusCura en de Diensten van FocusCura afneemt.

Gebruikersaccount: het account waarvoor de Gebruiker zich registreert op het moment dat hij Diensten van FocusCura wil gaan gebruiken.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen ZorgSpectrum en de Gebruiker op grond waarvan de Gebruiker de Dienst ontvangt. De Overeenkomst bestaat uit de Aanvraag, de Opdrachtbevestiging, de Algemene voorwaarden professionele alarmopvolging en deze Productvoorwaarden.

Productvoorwaarden: deze voorwaarden van ZorgSpectrum.

Professionele Alarmopvolging: een Alarmcentrale die op basis van een triage vervolgacties initieert op basis van een melding en Zorgverleners kan inschakelen om aan de alarmoproep gehoor te geven.

Sociale Alarmopvolging: de alarmoproep wordt via cAlarm op basis van de voorkeuren die de Gebruiker op de door FocusCura aangegeven wijzen heeft aangegeven, rechtstreeks doorgegeven aan een Contactpersoon of aan een Alarmcentrale.

Sleutelhouder: degene(n) aan wie de Gebruiker een huissleutel van zijn Woning heeft verstrekt.

Storingsmelding: de melding van een storing in een Voorziening die door de Gebruiker bij FocusCura wordt gedaan via het door FocusCura ter beschikking gestelde storingsnummer.

Voorzieningen: de door FocusCura te leveren of geleverde apparatuur, inclusief toebehoren, benodigd voor het gebruik van de Diensten onder andere bestaande uit een alarmapparaat inclusief halszender.

Woning: de woning waar de Gebruiker verblijft.

Zorgverlener: de door de Gebruiker doorgegeven zorgaanbieder of een voor de zorgaanbieder werkzaam persoon dan wel vertegenwoordiger van de zorgaanbieder, die kan worden ingeschakeld door de Alarmcentrale.



Artikel 1. Algemeen

- 1.1. De algemene productvoorwaarden zijn van toepassing op de apparatuur die ZorgSpectrum via FocusCura levert voor het bieden van personenalarmering.
- 1.2. ZorgSpectrum is gerechtigd deze Productvoorwaarden te wijzigen en zal de Gebruiker daarover op voorhand informeren. Indien ZorgSpectrum deze Productvoorwaarden in het nadeel van de Gebruiker wijzigt en de Gebruiker met de wijziging niet wil instemmen, heeft de Gebruiker het recht om de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe Productvoorwaarden in werking treden.
- 1.3. De apparatuur ten behoeve van personenalarmering en woningtoegang blijven eigendom van FocusCura.
- 1.4. De alarmeringsapparatuur staat met een Alarmcentrale in verbinding via een aansluiting op een (mobiel) datanetwerk.
- 1.5. De Dienst Sociale Alarmopvolging kan alleen worden afgenomen indien de Gebruiker ten minste drie Sleutelhouders opgeeft die als Contactpersoon op kunnen treden. Deze Sleutelhouders zijn in staat en bereid om bij een alarmoproep opvolging te bieden en moeten binnen 15 minuten ter plaatse bij de Gebruiker kunnen zijn. De Sleutelhouders dienen per telefoon oproepbaar te zijn.
- 1.6. In een melding bij de Alarmcentrale kan worden aangegeven dat er sprake is van acute (nood)zorg bij de Gebruiker. De Alarmcentrale zal op verzoek van de Gebruiker of Contactpersoon Zorgverleners en/of hulpdiensten inschakelen.

Artikel 2. Verplichtingen ZorgSpectrum

- 2.1. ZorgSpectrum spant zich in dat de Dienst/Voorzieningen deugdelijk functioneren. Indien een Dienst/Voorziening niet deugdelijk functioneert, is de Gebruiker verplicht bij FocusCura een Storingsmelding te verrichten. Indien het een Voorziening betreft zal FocusCura de betreffende Voorziening zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de Storingsmelding herstellen of vervangen.
- 2.2. ZorgSpectrum is gerechtigd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst (zoals een Alarmcentrale) en/of de te leveren Diensten en de voorwaarden die deze derden hanteren voor hun diensten, van toepassing te verklaren op de Overeenkomst. ZorgSpectrum zal de algemene voorwaarden van derden die van toepassing worden verklaard, voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan de Gebruiker ter hand stellen.
- 2.3. De Gebruiker wordt zowel mondeling als schriftelijk door medewerkers van FocusCura geïnstrueerd over het doel en het gebruik van de Voorzieningen.
- 2.4. De Gebruiker en/of diens mantelzorger worden geïnformeerd over het Storingsnummer en waar men terecht kan voor overige vragen.

Artikel 3. Verplichtingen Gebruiker

- 3.1. De Gebruiker levert op het moment van aanmelding, afhankelijk van de afgenomen Dienst, per Contactpersoon minimaal één telefoonnummer en één e-mailadres aan. De Gebruiker is verplicht om deze contactgegevens te allen tijde actueel te houden.
- 3.2. De Gebruiker mag uitsluitend gebruik maken van de Voorzieningen in geval van nood. Het maken van periodieke testmeldingen valt niet onder misbruik van de Dienst.
- 3.3. Het is verboden de connectie-gerelateerde zaken in de Voorzieningen zoals de simkaart en/of telefoon- of internetkabels, uit de Voorzieningen te verwijderen en/of aan te passen.
- 3.4. Het is verboden de simkaart in een Voorziening voor andere doelen te gebruiken dan overeengekomen. De Gebruiker is verplicht om alle met

oneigenlijk gebruik van de simkaart gepaard gaande kosten aan ZorgSpectrum te voldoen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

- 3.5. FocusCura zal - afhankelijk van de ingezette Voorzieningen - minimaal eens in de 14 dagen via een testsignaal de Voorzieningen op correcte werking testen. Geconstateerde afwijkingen worden dan zo veel mogelijk binnen 24 uur na ontdekking hersteld.
- 3.6. Om de Dienst cAlarm te activeren dient de Gebruiker over een Gebruikersaccount te beschikken. In de handleiding staat beschreven hoe de Gebruiker over een Gebruikersaccount kan beschikken. Dit Gebruikersaccount dient de Gebruiker te beveiligen met een persoonlijk wachtwoord.
- 3.7. De Gebruiker is verplicht om onmiddellijk alle wijzigingen aan FocusCura door te geven die van invloed kunnen zijn op het functioneren van de Voorzieningen. Te denken valt hierbij aan wijzigingen in communicatienetwerken (telefoonlijnen, internetproviders, etc.).

4. Voorzieningen

- 4.1. In geval ZorgSpectrum een Voorziening inzet voor mobiele communicatie, zal deze Voorziening voorzien zijn van een door FocusCura geleverde simkaart. De kosten voor de simkaart en het gebruik daarvan komen in beginsel voor rekening van ZorgSpectrum.
- 4.2. Gebruik van de communicatievoorzieningen van cAlarm zijn gebaseerd op "fair use" (redelijk gebruik). De criteria hiervoor zijn te vinden op www.focuscura.com. Bij onevenredig veel gebruik van de communicatievoorzieningen is ZorgSpectrum gerechtigd de kosten daarvan in rekening te brengen bij de Gebruiker.
- 4.3. Indien de Voorzieningen zijn aangesloten op een Alarmcentrale, dan melden deze Voorzieningen zich op gezette tijden automatisch op de Alarmcentrale (aan). Op deze manier controleert FocusCura of de Voorzieningen nog actief zijn en in verbinding staan met de Alarmcentrale.
- 4.4. Gebruiker is verplicht om aan de overeengekomen omgevingscondities te voldoen om (correcte) werking van de Voorzieningen mogelijk te maken en om bij gebruik van sensoren en detectoren het detectieveld vrij te houden.

5. Installatie

- 5.1. FocusCura komt de voorzieningen plaatsen. Hierbij kan de Gebruiker tegen meerkosten en onder bepaalde voorwaarden gebruik maken van een spoedinstallatie, waarbij de Voorzieningen - afhankelijk van het tijdstip van aanmelden - de volgende of daarop volgende werkdag geplaatst worden. Voor het afstemmen van een spoedinstallatie en voorwaarden daarvoor dient de Gebruiker telefonisch met FocusCura contact op te nemen.
- 5.2. Bij plaatsing door FocusCura neemt FocusCura contact op met de Gebruiker voor het maken van een afspraak voor het plaatsen en in bedrijf stellen van de Voorzieningen. Bij plaatsing door FocusCura dient de Gebruiker een vrij stopcontact (met netvoeding) beschikbaar te stellen nabij de locatie waar voldoende dekking van mobiele communicatienetwerken beschikbaar is. Indien gebruik wordt gemaakt van communicatie via bekabelde netwerken, dan is tevens een actieve analoge of digitale telefoonaansluiting vereist. ZorgSpectrum adviseert de Gebruiker om contact op te nemen met FocusCura voor verificatie van het juiste type aansluiting en aanbieder daarvan voor de installatie plaatsvindt.
- 5.3. FocusCura voert geen bouwkundige of infrastructurele aanpassingen in de Woning van de Gebruiker uit voor plaatsing van de Voorzieningen.
- 5.4. Na een aansluiting zal FocusCura de Woning netjes achterlaten op een vergelijkbare wijze als de situatie was toen zij binnenkwam.
- 5.5. Bij aansluiting wordt er een testoproep gemaakt om de verbinding met en gegevens bij de Alarmcentrale te controleren. Ook wordt er door de installateur uitleg gegeven over de werking van de Voorzieningen.

- 5.6. Gedurende de testoproep dient de Gebruiker vast te stellen dat de gegevens in de Alarmcentrale volledig en correct zijn, de spreek-luister verbinding tussen Gebruiker en Alarmcentrale goed functioneert (duidelijk en verstaanbaar is), de installateur voldoende uitleg heeft gegeven, de Gebruiker begrijpt hoe een alarmoproep gemaakt moet worden, de installateur de installatie correct heeft uitgevoerd en dat de Voorzieningen naar behoren werken, ook als dit een aansluiting betreft op een ander soort vaste verbinding dan een analoge telefoonverbinding.
- 5.7. Nadat de testoproep succesvol heeft plaatsgevonden, zal de Gebruiker het Document van Oplevering digitaal ondertekenen ter bevestiging dat alles juist is afgerond en opgeleverd.
- 5.8. Een Gebruiker is, voor zover redelijk, gerechtigd om zelf extra testoproepen te maken nadat de installatie heeft plaatsgevonden. Deze extra testoproepen vallen niet meer onder de verantwoordelijkheid van FocusCura.

6. Kosten

- 6.1. Indien de afspraak voor installatie of onderhoud van de Voorzieningen c.q. serviceverlening op locatie niet voor 14:00u de werkdag voordat de installatie zou plaatsvinden, door de Gebruiker wordt geannuleerd, worden de installatiekosten aan de Gebruiker voor zover redelijk in rekening gebracht. Indien de installateur/monteur bij een gemaakte afspraak geen toegang krijgt tot (de Voorzieningen in) de Woning of indien de Gebruiker heeft nagelaten ervoor te zorgen dat aan de randvoorwaarden voor installatie- of service is voldaan, dan worden de installatie- of servicekosten voor zover redelijk in rekening gebracht.
- 6.2. Eventuele meerkosten van een Spoedinstallatie voor Voorzieningen worden in rekening gebracht bij de Gebruiker.
- 6.3. Bij oneigenlijk gebruik van de communicatievoorzieningen van cAlarm is ZorgSpectrum gerechtigd de kosten daarvan in rekening te brengen bij de Gebruiker.
- 6.4. Alle kosten die samenhangen met het oneigenlijk gebruik van de simkaart worden in rekening gebracht bij de Gebruiker.

Algemene productvoorwaarden personenalarmering vastgesteld d.d. 09-04-2021

Voor vragen over deze algemene voorwaarden kan contact opgenomen worden met ZorgSpectrum Klantadvies via 030-6575045.



Samen

Betrokken

Professioneel