



## **Algemene voorwaarden**

### **Alarmopvolging bij professionele personenalarmering door ZuidZorg**

#### **1. Algemeen**

- 1.1. ZuidZorg is de aanbieder van alarmopvolging bij professionele personenalarmering na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. ZuidZorg werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3. De alarmopvolging bij professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. Op de dienstverlening van ZuidZorg is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de website van ZuidZorg.

#### **2. Aan- en afmelding voor alarmopvolging bij professionele personenalarmering**

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor alarmopvolging bij professionele personenalarmering van ZuidZorg door de gevraagde gegevens elektronisch of via een aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Indien de klant de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor alarmopvolging bij professionele personenalarmering.
- 2.3. De klant draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding. Deze contactpersoon kan in geval van alarmopvolging gebeld worden door de medewerker van ZuidZorg voor overleg en informatieverstrekking.

#### **3. Zorgopvolging bij professionele personenalarmering**

- 3.1. Bij een acute onvoorziene situatie, zoals een valincident of plotseling onwel worden, kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien nodig de benodigde professionele alarmopvolging van ZuidZorg in.
- 3.3. De zorgmedewerker van ZuidZorg zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden.
- 3.4. Alarmopvolging bij professionele personenalarmering door ZuidZorg wordt alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute onvoorziene situatie het geval is en waar nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke situatie ontstaat, bijvoorbeeld als een klant gevallen is of onwel is geworden.
- 3.5. ZuidZorg 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 gemaakt en de medewerker van de zorgcentrale kan de klant niet horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de zorgverlener.



- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij oneigenlijk gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht zorgopvolging bij professionele personenalarmering door ZuidZorg is ingezet, zullen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant en kan de overeenkomst eenzijdig door ZuidZorg worden ontbonden.
- 3.9. Bij alarmopvolging bij professionele personenalarmering moet de woning van de klant betreden kunnen worden zonder dat de klant zelf open doet. De klant is zelf verantwoordelijk om deze toegang tot de woning op een goede en veilige manier te regelen met behulp van een sleutelkluisje met cijfercode dat op ooghoogte aan de voordeur hangt.
- 3.10. De klant geeft toestemming aan ZuidZorg voor het gebruik van de huissleutel of anderszins indien naar aanleiding van de alarmoproep professionele alarmopvolging dient te worden verleend. ZuidZorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies of diefstal van de sleutel.
- 3.11. Indien het na een alarmoproep niet mogelijk is de woning te betreden wordt de hulp van de politie ingeroepen met het verzoek het pand te betreden. De schade die hierbij mogelijkwerwijs ontstaat komt voor rekening van de klant.

#### **4. Aansprakelijkheid**

- 4.1. ZuidZorg is niet aansprakelijk voor:
  - 4.1.1. De aansluiting, werking en storingen 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.).
  - 4.1.3. Schade als gevolg van de handelwijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
- 4.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van gegevens (bv adreswijziging maar ook bij in of uit zorg bij ZuidZorg). Wijzigingen dienen door middel van een mutatieformulier aan FocusCura doorgegeven te worden. Er kan geen aanspraak gemaakt worden met terugwerkende kracht op financiële consequenties van wijzigingen.
- 4.3. De klant kan aanspraak maken op alarmopvolging als er aan deze algemene voorwaarden en betalingsverplichtingen is voldaan.

#### **5. Financieel**

- 5.1. De abonnementskosten voor de alarmopvolging bij professionele personenalarmering worden uit naam van ZuidZorg door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 5.2. ZuidZorg kan de tarieven voor de alarmopvolging jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.



- 5.3. ZuidZorg is bevoegd de alarmopvolging bij professionele personenalarmering per direct op te zeggen indien de alarmopvolging wordt belemmerd. De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het is eventueel mogelijk om de professionele personenalarmering om te zetten naar sociale alarmering in overleg met FocusCura.

## **6. Bescherming persoonlijke gegevens**

- 6.1. Voor het leveren van alarmopvolging bij professionele personenalarmering is het noodzakelijk dat ZuidZorg persoonsgegevens van de klant verwerkt. ZuidZorg beschermt de persoonsgegevens van de klant conform vigerende wet- en regelgeving.
- 6.2. De klant geeft toestemming aan ZuidZorg voor het verzamelen, verwerken en tijdelijk bewaren van gegevens. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de zorgopvolging bij professionele personenalarmering. De gegevens worden bewaard conform vigerende wet- en regelgeving.
- 6.3. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

## **7. Wijziging Algemene Voorwaarden alarmopvolging bij professionele personenalarmering**

- 7.1. ZuidZorg heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn bindend voor de klant een maand nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld.
- 7.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden alarmopvolging bij professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden geraadpleegd via [www.zuidzorg.nl](http://www.zuidzorg.nl)