

Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging door QuaRijn

Ingangsdatum:

- **nieuwe klanten 1 april 2019**
- **bestaande klanten 1 mei 2019**

1. Algemeen

- 1.1. QuaRijn is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. QuaRijn werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3. De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. Op de dienstverlening van QuaRijn is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenfunctionaris van QuaRijn. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn te vinden op de website www.QuaRijn.nl/klachten of op te vragen bij het Service Bureau QuaRijn via telefoonnummer 085 – 4 88 99 00.
- 1.5. QuaRijn biedt uitsluitend professionele alarmopvolging:
 - 1.5.1. aan klanten die van QuaRijn wijkverpleging ontvangen
 - 1.5.2. en die woonachtig zijn in de gemeenten Bunnik, Wijk bij Duurstede, Utrechtse Heuvelrug (niet in Driebergen), Rhenen of Veenendaal
 - 1.5.3. en die de dienst personenalarmering afnemen van FocusCura.
- 1.6. Wanneer niet langer aan de voorwaarden van 1.5 wordt voldaan, wordt de professionele alarmopvolging beëindigd. Zie artikel 8.

2. Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een klant kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van QuaRijn door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. FocusCura legt deze aanvraag voor aanmelding voor aan QuaRijn.
- 2.3. Een aanmelding is geaccepteerd als QuaRijn de aanmelding voor professionele opvolging heeft bevestigd. Pas na deze bevestiging zal QuaRijn de beoogde diensten leveren.

3. Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De verpleegkundig zorgcentralist beoordeelt aan de hand van de situatie of een zorgverlener van QuaRijn en/of een hulpverleningsdienst (huisarts, ambulance of andere hulpdienst) wordt ingeschakeld.
- 3.3. Als er alarm wordt geslagen en de medewerker van de zorgcentrale kan de klant niet horen via de spreek-luisterverbinding, dan zal hij/zij overgaan tot het inschakelen van een zorgverlener van QuaRijn.
- 3.4. Indien acuut noodzakelijk zal tevens een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.5. De zorgverlener van QuaRijn zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
- 3.6. Professionele alarmopvolging door QuaRijn wordt alleen verleend bij acute onvoorziene situaties waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als de klant

- gevallen is, zich ernstig heeft verwond of pijn gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, kan de klant terecht bij zijn reguliere thuiszorg team.
- 3.7. QuaRijn beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan kwalificaties om de overeengekomen diensten te kunnen en mogen leveren.
 - 3.8. Bij veelvuldig gebruik van professionele alarmopvolging, kan QuaRijn in gesprek treden met de klant of diens contactpersoon om het gebruik van de dienst te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering, etc. Indien er geen adequaat alternatief wordt gevonden kan QuaRijn de dienstverlening Professionele Alarmopvolging beëindigen. Zie artikel 8.
 - 3.9. QuaRijn verleent ter plaatse de noodzakelijke eerste hulp en schakelt zo nodig alsnog hulpverleningsdiensten in. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van de klant.
 - 3.10. QuaRijn draagt zorg voor een juiste overdracht van gegevens naar hulpverleningsdiensten en/of contactpersoon en regelt desgewenst verdere zorgverlening voor de klant.

4. Woningtoegang

- 4.1. Voor professionele alarmopvolging door QuaRijn dient er vooraf voor de medewerkers van QuaRijn toegang tot de woning van de klant gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de klant. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de klant te verschaffen. De gewenste wijze van woningtoegang dient te allen tijde vooraf te worden gemeld aan QuaRijn, en dient te voldoen aan de voorwaarden genoemd in dit artikel.
- 4.2. Indien de klant in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de klant eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
- 4.3. Uitgangspunt is dat, om de woning (en het complex) te kunnen betreden, de klant een veilig sleutelkluisje met cijfercode bij zijn woning dient te bevestigen.
 - 4.3.1. De klant kan zelf een sleutelkluisje met cijfercode aanschaffen en ophangen of via FocusCura een veilig sleutelkluisje huren.
 - 4.3.2. De klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de Zorgcentrale. Dit geschiedt door, na het plaatsen van de sleuteloplossing, een testmelding te maken op het alarm en de code door te geven aan de zorgcentralist.
 - 4.3.3. QuaRijn is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
 - 4.3.4. De klant is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.4. In afwijking van 4.3 wordt in de gemeente Wijk bij Duurstede gebruik gemaakt van het elektronisch toegangssysteem Phoniro. Bewoners van een woning van Viveste, Woonzorg Nederland of Woningstichting Cothen zijn verplicht om dit systeem te gebruiken voor woningtoegang. Voor andere bewoners in deze gemeente wordt dit Phoniro-systeem geadviseerd.
- 4.5. Indien de klant geen sleutelkluisje wenst aan te schaffen of te huren, dan wel de verhuurder van de woning of de vereniging van eigenaren geen toestemming geeft voor het gebruik daarvan, en de klant de keuze maakt voor een andere manier om toegang te verlenen, dan zal de klant dit nadrukkelijk moeten overleggen met QuaRijn.
 - 4.5.1. QuaRijn neemt geen sleutels van klanten in beheer.
 - 4.5.2. QuaRijn accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat of in een bloempot.

- 4.5.3. QuaRijn accepteert geen digitale sleuteloplossingen waarmee d.m.v. een app of vergelijkbaar de deur geopend kan worden, met uitzondering van het Phoniro-systeem in de gemeente Wijk bij Duurstede en andere door QuaRijn aan te wijzen locaties.
- 4.6. Indien de toegang tot de woning -inclusief de centrale toegangsdeur van het complex- niet of onvoldoende adequaat door de klant is geregeld, kan de deur worden opengebroken om de medewerker toegang te verlenen, eventueel met hulp van derden, indien dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening. De kosten en schade die hierdoor ontstaan zijn voor rekening van de klant. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld de volgende situaties:
- er is geen sleutelkluisje geregeld;
 - de sleutel van de woning zit niet in het sleutelkluisje;
 - de code voor het kluisje klopt niet (meer);
 - de manier van toegangsverschaffing is niet duidelijk door de klant doorgegeven aan QuaRijn;
 - de toegang tot de woning wordt geblokkeerd door bijvoorbeeld een bijzetslot, knip of deurketting, of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.
- 4.7. De klant draagt zorg voor veilige toegang tot terrein en woning. Dit houdt onder andere in:
- toereikende buitenverlichting;
 - geen loslopende hond op het erf/in de tuin.
- 4.8. De klant wordt geacht toestemming te geven aan QuaRijn voor het betreden van zijn woning door gebruik van de huissleutel of anderszins indien naar aanleiding van een alarmoproep professionele alarmopvolging dient te worden verleend.

5. Aansprakelijkheid

- 5.1. De klant kan aanspraak maken op de professionele alarmopvolging als er aan deze algemene voorwaarden en aan de betalingsverplichtingen wordt voldaan.
- 5.2. QuaRijn is niet aansprakelijk voor:
- 5.2.1. de dienstverlening van FocusCura en de zorgcentrale waaronder hetgeen genoemd in artikel 3 lid 1 t/m 4 en de aansluiting, werking en storingsen van de alarmeringsapparatuur
 - 5.2.2. het niet tijdig aanwezig zijn van medewerkers van QuaRijn, gewaarschuwde hulpverleners of instanties
 - 5.2.3. de gevolgen die voortvloeien uit het niet-actueel zijn van medische of andere gegevens van de klant of van diens contactpersoon, tenzij het niet-actueel zijn het gevolg is van opzet, schuld of nalatigheid van de kant van QuaRijn
 - 5.2.4. de gevolgen van het handelen van anderen zoals hulpverleningsdiensten, of deze nu door QuaRijn zijn ingeschakeld of niet
 - 5.2.5. schade die ontstaat indien de toegang tot de woning moet worden geforceerd (zie artikel 4.6).
 - 5.2.6. de gevolgen van verlies of diefstal van sleutels of het in handen van onbevoegden komen van een kluiscode noch voor schade aan opstal en/of inboedel van de klant, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de kant van QuaRijn.

6. Financieel

- 6.1. De klant is een maandelijkse abonnementsprijs verschuldigd voor de beschikbaarheid van zorgverleners van QuaRijn ten behoeve van professionele alarmopvolging.
- 6.2. De abonnementskosten worden uit naam van QuaRijn door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.

- 6.3. QuaRijn kan de tarieven voor de professionele 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.
- 6.4. De klant betaalt de abonnementskosten binnen 14 dagen. Wanneer de klant niet binnen deze termijn betaalt, de automatische incasso door toedoen van de klant niet kan worden uitgevoerd of de incasso door de klant is gestorneerd, ontvangt de klant een betalingsherinnering. Wanneer de klant binnen 14 dagen na de herinnering nog steeds niet heeft betaald, heeft QuaRijn het recht om wettelijke rente en kosten (ten minste € 40 per aanmaning) in rekening te brengen vanaf het moment waarop de oorspronkelijke betalingstermijn werd overschreden. Tevens heeft QuaRijn het recht om de overeenkomst na afloop van de tweede termijn met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 6.5. De kosten voor de alarmopvolging ter plaatse worden gedeclareerd bij de zorgverzekering van de klant. Indien de klant zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg, is de klant hiervoor mogelijk een eigen bijdrage verschuldigd.

7. Persoonsgegevens

- 7.1. Voor het leveren van professionele alarmopvolging is het noodzakelijk dat QuaRijn persoonsgegevens van de klant verwerkt.
- 7.2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen door middel van een mutatieformulier aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 7.3. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 7.4. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld met hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 7.5. Voor meer informatie verwijzen wij u naar <https://www.QuaRijn.nl/privacy>.

8. Duur, wijziging en einde van de overeenkomst

- 8.1. De overeenkomst gaat in op de datum waarop de ondertekende aanmelding van de klant door QuaRijn wordt bevestigd.
- 8.2. De klant kan de dienstverlening op ieder moment schriftelijk (via een afmeldformulier) of elektronisch opzeggen bij FocusCura, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 8.3. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarden genoemd in artikel 1.5.
- 8.4. QuaRijn is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct dan wel met een redelijke termijn op te zeggen indien
 - het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd door de klant of de in zijn woning bij de zorg- en hulpverlening aanwezige personen of
 - de klant zich niet houdt aan deze voorwaarden of
 - de situatie zich voordoet genoemd in artikel 3.8 of
 - er (andere) redenen zijn waarom het van QuaRijn redelijkerwijs niet gevergd kan worden de dienstverlening voort te zetten.De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 8.5. In geval van beëindiging of opzegging volgens 8.2, 8.3 of 8.4 is het mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging ('alarmering mantelzorg') in overleg met FocusCura. Hierbij gelden de voorwaarden van FocusCura.
- 8.6. Bij aanvang, opzegging of beëindiging van de overeenkomst worden de abonnementskosten zoals bedoeld in artikel 6 als volgt berekend:

- nieuwe aanmelding: facturatie vanaf de dag dat de alarmapparatuur in werking is gesteld door FocusCura. Het maandtarief wordt naar rato in rekening gebracht;
- overstap van sociale alarmopvolging naar professionele alarmopvolging: facturatie vanaf de maand waarin de klant bij de Zorgcentrale staat geregistreerd voor professionele opvolging. De gehele maand wordt in rekening gebracht;
- overstap van professionele alarmopvolging naar sociale alarmopvolging: facturatie tot de maand waarin de overstap plaatsvindt. De laatste maand wordt niet in rekening gebracht;
- beëindiging: facturatie tot en met de dag dat de alarmapparatuur in ontvangst is genomen door FocusCura. Het maandtarief wordt naar rato in rekening gebracht.

9. Beschikbaarheid en wijziging voorwaarden

- 9.1. QuaRijn heeft het recht deze Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn bindend voor de klant, dertig dagen nadat de klant daarvan op de hoogte is gesteld, of vanaf de datum waarop nieuwe of gewijzigde wet- of regelgeving van kracht wordt waarop de wijziging is gebaseerd.
- 9.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele alarmopvolging zijn van toepassing. Deze kunnen worden geraadpleegd via www.QuaRijn.nl.
- 9.3. QuaRijn kan besluiten niet langer professionele alarmopvolging aan te bieden. In dat geval zal QuaRijn de klant uiterlijk 3 maanden voor de beëindiging van de dienstverlening informeren en zo mogelijk wijzen op alternatieven.

Versie 04-02-2019

Voor vragen over deze algemene voorwaarden belt u het Service Bureau QuaRijn:
085 – 4 88 99 00