



Leveringsvoorwaarden Careyn Personenalarmering

1. Algemeen

- 1.1 Zorgaanbieder Stichting Careyn Personenalarmering is aanbieder van alarmering en biedt een keuze uit verschillende soorten alarmapparaten. Tevens kan de cliënt een keuze maken tussen alarmopvolging door contactpersonen zoals familie of burens die de sleutel van de cliënt in bezit hebben (sociaal abonnement) of alarmopvolging door professionele zorgmedewerkers (professioneel abonnement).
- 1.2 Bij mobiele alarmering waarbij gekozen wordt voor een professioneel abonnement alleen opvolging van een professionele zorgmedewerker ingezet op het huisadres. Indien men elders alarmeert worden contactpersonen ingezet.
- 1.3 Bij het professionele abonnement worden de kosten voor de (verplichte) digitale woningtoegang in de prijs van het abonnement opgenomen.
- 1.4 Verplichting voor gebruik van een digitale woningtoegang geldt ook bij een cliënt in zorg die niet in staat is zelfstandig en binnen redelijke termijn (2 minuten) de deur voor de zorgmedewerker te openen.
- 1.5 Wanneer u zorg ontvangt van een professionele zorgmedewerker na een alarmmelding zijn [algemene voorwaarden zorg](#) van toepassing.
- 1.6 Alleen de meest recente versie van deze leveringsvoorwaarden Careyn Personenalarmering zijn van toepassing. Deze zijn te downloaden via de website www.personenalarmering.careyn.nl.
- 1.7 Careyn Personenalarmering werkt samen met samenwerkingspartners Eurocross zorgcentrale en Zinnovators voor de installatie van alarmapparatuur en woningtoegang. Voor de professionele opvolging werkt Careyn Personenalarmering samen met lokale zorgorganisaties en in Utrecht en omstreken met de ambulancedienst RAVU.
- 1.8 Het professionele abonnement is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.9 Op de dienstverlening van Careyn Personenalarmering is het klachtenreglement van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de folder [Klachtenregeling](#).

2. Aanvraag personenalarmering en/of woningtoegang

- 2.1 De aanvraag voor het gekozen abonnement personenalarmering en/of de woningtoegang door cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger vindt plaats door invullen en digitaal ondertekenen van het bestelformulier op de website.
- 2.2 Cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste informatie t.b.v. de aansluiting alarmering en is verantwoordelijk dat verstrekte gegevens actueel blijven.
- 2.3 Wijzigingen worden middels het mutatieformulier of mail aan Careyn doorgegeven en deze wijzigingen worden binnen vijf werkdagen verwerkt.
- 2.4 Cliënt geeft bij aanmelding minimaal één contactpersoon door (en bij wilsonbekwaamheid ook de naam wettelijk vertegenwoordiger) die zo nodig gebeld kan worden voor overleg of informatieverstrekking. I.v.m. samenwerking met de RAVU geeft de cliënt in de werkgebieden Utrecht Stad en Utrecht West minimaal twee contactpersonen door.
- 2.5 Zinnovators installeert en onderhoudt het alarmapparaat in de woning van de cliënt, waarbij de cliënt of een door cliënt aangewezen persoon aanwezig is en draagt zorg voor toegang van de installateur.
- 2.6 Het geïnstalleerde alarmapparaat en/of woningtoegang wordt/worden in bruikleen verstrekt aan de cliënt.
- 2.7 Bij het abonnement met professionele opvolging is het gebruik van een digitale woningtoegang ten behoeve van woningtoegang verplicht. Careyn installeert bij voorkeur een digitaal slot (cilinder) in de clientdeur. Is dit niet mogelijk dan wordt gebruik gemaakt van een digitale kluis waarin de sleutel van de voordeur wordt geplaatst.

3. Alarmopvolging

- 3.1 Indien client ingeval van een acute (medische) situatie gebruik maakt van het alarm komt deze in contact met een medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2 De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt, afhankelijk van het gekozen abonnement, zo nodig hulpverlening in door benadering van de opgegeven contactpersonen, danwel door inschakeling van een medewerker van Careyn of één van haar samenwerkingspartners.
- 3.3 Professionele alarmopvolging door Careyn of samenwerkende partners wordt alleen verleend in geval van een acute situatie om te voorkomen dat een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld in geval van een valincident, of ernstige verwonding en/of pijn. Voor overige hulpvragen wordt cliënt verwezen naar zijn reguliere thuiszorgteam, of naar een contactpersoon van cliënt.
- 3.4 Als de zorgcentrale wordt gealarmeerd maar de cliënt is niet in staat terug te spreken via de spreek-luisterverbinding schakelt de medewerker van de zorgcentrale altijd de bij het abonnement passende hulp in.
- 3.5 In geval van een professioneel abonnement streeft Careyn naar aanwezigheid bij cliënt binnen 45 minuten. Door onvoorziene situaties (bijvoorbeeld verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders) kan de aanrijtijd langer uitvallen.
- 3.6 Indien geen sprake is van een acute (medische) situatie zal geen Careyn-medewerker of samenwerkingspartner worden ingezet. In deze gevallen zal, in overleg met de cliënt een andere oplossing gezocht worden.
- 3.7 Bij



Leveringsvoorwaarden Careyn Personenalarmering

veelvuldig onterecht gebruik van het alarmapparaat zal Careyn in gesprek gaan met cliënt of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren en zo nodig aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.

- 3.8 Careyn is bevoegd het professionele abonnement per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening (be)dreigend is of ernstig wordt belemmerd door cliënt of diens huisgenoten. Careyn zal cliënt daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Omzetting van een professioneel abonnement naar een sociaal abonnement behoort tot de mogelijkheden.

4. Woningtoegang

- 4.1 Bij het professionele abonnement is het verplicht om medewerkers ingeval van een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van cliënt te verschaffen middels digitale woningtoegang.
- 4.2 Careyn neemt geen sleutels van cliënten in beheer.
- 4.3 Wanneer een digitale sleutelkluis wordt geplaatst is cliënt zelf verantwoordelijk voor het afgeven van een (juiste) sleutel ten behoeve van deze sleutelkluis.
- 4.4 Careyn accepteert i.v.m. de veiligheid van client geen andere sleuteloplossingen dan de door Careyn gekozen digitale woningtoegang.
- 4.5 Het gebruik van de digitale woningtoegang is uitsluitend voorbehouden aan zorgverleners.

5. Verplichtingen t.a.v. alarmapparatuur en digitale woningtoegang

- 5.1 Cliënt verplicht zich zorgvuldig om te gaan met de aan hen in bruikleen gegeven alarmapparatuur en digitale cilinder of kluis.
- 5.2 Niet is toegestaan alarmapparatuur op een andere wijze te gebruiken dan voor het doen van een test of een alarmoproep, noch deze aan derden in gebruik te geven.
- 5.3 Niet is toegestaan het gebruik van stickers of verf op de woningtoegang.
- 5.4 Niet is toegestaan veranderingen of aanpassingen aan de woningtoegang te maken, alsmede eigenhandig onderhoud aan de woningtoegang te plegen. Onderhoud van de woningtoegang is voorbehouden aan de installateur van Careyn.
- 5.5 Bij schade aan alarmapparatuur of woningtoegang stelt cliënt Careyn binnen één werkdag hiervan op de hoogte. Careyn draagt binnen één werkdag zorg voor storingsherstel en zo nodig vervanging van de apparatuur. Eventuele herstel- of vervangingskosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik door cliënt kunnen door Careyn in rekening worden gebracht bij cliënt.
- 5.6 Indien sprake is van een huurwoning en/of appartementencomplex garandeert cliënt dat toestemming is verkregen van verhuurder/eigenaar of VVE om een kluis bij de eigen voordeur en zo nodig een oplossing bij de algemene toegangsdeur te plaatsen. Deze toestemming wordt schriftelijk (mail of post) aan Careyn verstrekt.

6. Wijzigingen (in gegevens) Cliënt/verhuizing

- 6.1 Cliënt informeert Careyn Personenalarmering onmiddellijk over elke wijziging aangaande gegevens die van belang zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder met name:
- In geval cliënt extra of andere sloten op de toegangsdeur(en) van de woning krijgt;
 - In geval van wijziging telefoonnummer cliënt;
 - In geval cliënt van huisarts wisselt;
 - In geval van wijzigingen ten aanzien van de medische situatie van cliënt;
 - In geval van wisseling zorgaanbieder;
 - In geval van wijziging indicatie die invloed heeft op de zorgovereenkomst;
 - In geval van wijziging bankrekeningnummer van cliënt;
 - In geval van wijziging van contactpersonen.
- 6.2 Indien cliënt verhuist dient deze Careyn Personenalarmering via het digitale wijzigingsformulier minimaal één maand voorafgaand aan de verhuizing te verzoeken de alarmapparatuur en/of woningtoegang te verhuizen. Cliënt kan apparatuur meeverhuizen, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar Careyn geen zorg levert, of sprake is van technische belemmeringen waardoor het verhuizen voor Careyn niet mogelijk is. De installateur van Careyn zal cliënt tijdig informeren of een verhuizingaansluiting mogelijk is of niet.
- 6.3 Indien cliënt verhuist naar een gebied waar Careyn geen zorg levert of kan leveren hebben zowel cliënt als Careyn het recht om de overeenkomst op te zeggen, maar op zijn vroegst op verhuisdatum cliënt.
- 6.4 Cliënt is gehouden om de kosten verbonden aan de verhuizing te voldoen. Careyn Personenalarmering informeert de cliënt vooraf over de hoogte van de kosten. Apparatuur kan niet worden aangesloten voordat cliënt heeft ingestemd met de betaling van deze kosten.

7. Aansprakelijkheid Careyn

- 7.1 Careyn is slechts aansprakelijk voor een aan haar toe te rekenen tekortkoming, dit voor zover de wet dat bepaalt en aansprakelijkheid in deze voorwaarden niet worden beperkt of uitgesloten.
- 7.2 Careyn is niet aansprakelijk voor:
- De werking van de alarmapparatuur door installatie van anderen dan de door Careyn gecontracteerde installateur;



Leveringsvoorwaarden Careyn Personenalarmering

- b) Schade als gevolg van de handelswijze van ingeschakelde mantel, politie, brandweer of ambulance na een gemelde alarmoproep;
- c) Het niet tijdig aanwezig zijn van door de alarmcentrale ingeschakelde contactpersonen of andere hulpverleners (politie, brandweer of ambulance);
- d) Kosten die voortvloeien uit herstelwerkzaamheden bij het verwijderen van het alarmapparaat of de sleutelkluis.

8. Tarieven en betaling

- 8.1 Abonnementskosten voor alarmering en/of huur sleutelkluis worden maandelijks automatisch geïncasseerd.
- 8.2 Careyn past de tarieven jaarlijks aan op basis van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek. De tarieven worden jaarlijks vastgesteld en bekend gemaakt via www.personenalarmering.careyn.nl. Careyn houdt zich het recht voor om ook bij andere kostenstijging tarieven aan te passen. Over aanpassingen buiten de jaarlijkse indexatie om wordt cliënt vooraf geïnformeerd.
- 8.3 Cliënt verleent Careyn eenmalige incassomachtiging t.b.v. de aansluitkosten en maandelijkse incassomachtiging voor de abonnementskosten van de opgegeven bankrekening van cliënt.
- 8.4 Incasseren van de eenmalige aansluitkosten vindt plaats in de maand van installatie. De abonnementskosten worden eens per maand geïncasseerd. Careyn is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen indien de kosten door cliënt langer dan 3 maanden niet worden betaald.
- 8.5 Voor opvolging van de alarmoproep door de professionele hulpverleners geldt een all-in tarief. Wanneer cliënt over een zorgindicatie bij Careyn beschikt dan wordt de geleverde zorg zo mogelijk geboekt op deze indicatie.

9. Duur en beëindiging overeenkomst

- 9.1 Een overeenkomst komt tot stand indien cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger het bestelformulier heeft ingevuld en verzonden, waarbij akkoord is gegaan met de algemene- en leveringsvoorwaarden Personenalarmering.
- 9.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en gaat in op de 1^e van de maand waarin de installatie heeft plaats gevonden indien is geplaatst voor de 15^e van de maand. Installaties na de 15^e van de maand gaan in op de eerste van de maand daaropvolgend.
- 9.3 De overeenkomst eindigt door opzegging door de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger, waarbij een opzegtermijn van één maand in acht wordt genomen.
- 9.4 In geval van overlijden zal het abonnement worden beëindigd aan het einde van de maand waarin het overlijden wordt gemeld aan Careyn en de alarmeringsapparatuur is ingeleverd of opgehaald. De termijn hiervoor bedraagt twee weken na melding van overlijden.
- 9.5 Bij beëindiging van de overeenkomst wordt de alarmeringsapparatuur opgehaald door de installateur (Zinnovators) na het maken van een afspraak met de contactpersoon of (wettelijk) vertegenwoordiger, of opgestuurd indien geen woningtoegang verwijderd hoeft te worden.
- 9.6 De overeenkomst eindigt in de maand dat het alarmeringsapparaat (inclusief zender en snoeren) zijn ontvangen.

10. Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- 10.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie verwijzen wij u naar [Privacy Statement Careyn](#).
- 10.2. Noodzakelijke cliënt gerelateerde gegevens, waaronder NAW-gegevens, telefoonnummers en medische gegevens kunnen worden uitgewisseld aan dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.