

Leveringsvoorwaarden SPHW Personenalarmering

Versie 1-1-2025

1. Algemeen

- 1.1 Cliënten kiezen bij aanmelding voor de gewenste abonnementsvorm.
- 1.2 Stichting Personenalarmering Hoeksche Waard verhuurt een alarmeringsapparaat waarmee de cliënt in geval van nood gedurende 24 uur per dag in contact kan komen met de alarmcentrale.
- 1.3 De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en zorgt indien nodig dat de benodigde hulpverlening wordt ingeschakeld, door - afhankelijk van het gekozen abonnement - de door cliënt opgegeven mantelzorger(s), familieleden, burens, vrienden en/of kennissen ("Sleutelhouders") te benaderen dan wel door een medewerker van SPHW in te schakelen.

2. Aansluiting van de apparatuur

- 2.1 De alarmeringsapparatuur bestaat naar keuze van SPHW uit een alarmeringsapparaat met een draadloze alarmzender en/of mobiele variant.
- 2.2 SPHW installeert en onderhoudt het alarmeringsapparaat in de woning van de cliënt. De cliënt verleent SPHW of een door haar ingeschakelde derde toegang tot de woning en het alarmeringsapparaat indien deze geïnstalleerd, verwijderd of onderhouden moet worden.
- 2.3 Bij een SPHW Alarm Garant abonnement (artikel 6) wordt door SPHW een SKG-gecertificeerd Digislot aan de cliënt verhuurd.
- 2.4 Het in de woning geïnstalleerde alarmeringsapparaat en - voor zover van toepassing - het Digislot blijft onder alle omstandigheden eigendom van SPHW.

3. Alarmoproep

- 3.1 De definitie van een alarmoproep staat vermeld in artikel 5.1 (voor het SPHW Basis abonnement) en in artikel 6.1 (voor het SPHW Alarm Garant abonnement).
- 3.2 De cliënt is ervoor verantwoordelijk dat alle gegevens, waaronder persoonlijke en medische gegevens en gegevens van de Sleutelhouders, die bij de aanmelding aangeleverd zijn actueel blijven en is verplicht wijzigingen direct aan de SPHW door te geven op de wijze omschreven in het derde lid. Ook wijzigingen met betrekking tot de sleutel dienen zo spoedig mogelijk te worden doorgegeven.
- 3.3 De wijzigingen dienen schriftelijk of middels e-mail (info@SPHW.nl) aan SPHW doorgegeven te worden. Deze wijzigingen worden binnen vijf werkdagen na ontvangst door SPHW verwerkt.
- 3.4 In overeenstemming met artikel 5 en artikel 6 hieronder, schakelt de medewerker van de alarmcentrale bij een alarmoproep de gekozen c.q. noodzakelijke hulpverlener in.
- 3.5 In geval van misbruik van de dienst Personenalarmering door de cliënt of door een derde of gebruik anders dan voor een alarmoproep zoals beschreven in artikel 4.1, 5.1 of 6.1 van deze Leveringsvoorwaarden, zal SPHW de kosten die hiermee samenhangen in rekening brengen bij de cliënt. Voorts is SPHW gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is. Van dergelijke omstandigheden is onder meer sprake indien:
 - De cliënt of diens mantelzorgers misbruik maken van de inzet van de professionele opvolging.
 - De cliënt onhanteerbaar is.

4. SPHW Alarm abonnement

- 4.1 Een alarmoproep is een hulpvraag van een cliënt die met behulp van het alarmeringsapparaat direct de Sleutelhouders duidelijk maakt dat er van een acute situatie sprake is.
- 4.2 Na ontvangst van een alarmoproep worden direct, zonder tussenkomst van de alarmcentrale, één van de Sleutelhouders die de cliënt bij aanmelding heeft doorgegeven, digitaal benaderd.
- 4.3 De cliënt regelt zelf de sleutelafdracht met Sleutelhouders en is zelf verantwoordelijk van het geven van uitleg over het gebruik van de sleutel.
- 4.4 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken met Sleutelhouders over de te bieden hulp en het beschikbaar stellen en beheer van een (digitale) sleutel.
- 4.5 In geval dat Sleutelhouders niet direct bereikbaar zijn worden de oproepen herhaald en ontvangen de Sleutelhouders een digitaal bericht per mail.

5. SPHW Alarm Basis abonnement

- 5.1 Een alarmoproep is een hulpvraag van een cliënt die met behulp van het alarmeringsapparaat aan de medewerker van de alarmcentrale van SPHW duidelijk maakt dat er van een acute situatie sprake is.
- 5.2 Na ontvangst van een alarmoproep, waarschuwt de alarmcentrale één van de Sleutelhouders die de cliënt bij aanmelding heeft doorgegeven.
- 5.3 De cliënt regelt zelf de sleutelafdracht met Sleutelhouders en is zelf verantwoordelijk van het geven van uitleg over het gebruik van de sleutel.
- 5.4 De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het maken van afspraken met Sleutelhouders over de te bieden hulp en het beschikbaar stellen en beheer van een (digitale) sleutel.
- 5.5 In geval dat Sleutelhouders niet bereikbaar zijn, wordt de daartoe geëigende instantie gewaarschuwd (politie, brandweer of ambulance).

6. SPHW Alarm Garant abonnement

- 6.1 Een alarmoproep is een hulpvraag van een cliënt die met behulp van het alarmeringsapparaat aan de medewerker van de alarmcentrale van SPHW duidelijk maakt dat er van een acute en mogelijk levensbedreigende zorgvraag sprake is. Indien er geen sprake is van een noodsituatie zal de alarmcentrale de Sleutelhouders benaderen en van de alarmoproep en hulpvraag op de hoogte brengen.
- 6.2 SPHW zal zich tot het uiterste inspannen (onder voorbehoud van de gebeurtenissen die genoemd worden in artikel 6.1) dat de alarmcentrale de alarmaanname binnen maximaal 60 seconden (na ontvangst melding) realiseert. Indien noodzakelijk (zie hiervoor artikel 5.1) organiseert de alarmcentrale de alarmopvolging binnen 10 minuten. Een medewerker van SPHW gaat dan zo snel mogelijk naar de cliënt toe.
- 6.3 Indien noodzakelijk zal een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 6.4 De cliënt huurt tevens een Digislot van SPHW; zie ook artikel 2.3
- 6.5 Indien noodzakelijk kan SPHW zichzelf toegang verschaffen tot de woning van cliënt. De cliënt blijft ervoor verantwoordelijk dat na een alarmoproep aan Sleutelhouders dan wel aan een medewerker van SPHW, toegang wordt verschaft tot de woning via de voordeur cq. hoofdentree. De cliënt geeft SPHW toestemming voor het betreden van de woning.
- 6.6 In geval van het SPHW Alarm Garant abonnement is het gebruik van een Digislot verplicht. Met het ondertekenen van de overeenkomst geeft de cliënt SPHW de opdracht om het bestaande slot te verwijderen en een nieuwe toegangsoplossing te plaatsen, waardoor zorgmedewerkers van SPHW de voordeur digitaal kunnen openen. De cliënt ontvangt bij installatie zes (6) fysieke sleutels voor het Digislot.

7. Aansprakelijkheid

SPHW is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van of verband houdend met:

- 7.1 Onvolledige, incorrecte en/of niet actuele (medische) gegevens en handelingen en/of (medische) ingrepen op basis van die (medische) gegevens. Onder deze gegevens valt, maar is uitdrukkelijk niet beperkt tot, een niet-reanimeren verklaring.
- 7.2 De werking van de alarmapparatuur door installatie van anderen dan een door SPHW aangewezen installateur of derde.
 - Schade als gevolg van de handelwijze van ingeschakelde Sleutelhouders of andere hulpverleners niet werkzaam voor of namens SPHW (zoals politie, brandweer of ambulance) na een gemelde alarmoproep.
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van door de alarmcentrale ingeschakelde Sleutelhouders of andere hulpverleners (zoals politie, brandweer of ambulance).
 - Het niet tijdig aanwezig zijn van medewerkers van SPHW of door SPHW ingeschakelde professionele zorgorganisaties als gevolg van onvoorziene omstandigheden of overmacht zoals: verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d. Een zelf aangeschaft en/of zelf geïnstalleerd Digislot.
 - Het ontbreken van toestemming van de woningbouwvereniging, verhuurder of vereniging van eigenaren voor het installeren van een Digislot.
 - Kosten die voortvloeien uit herstelwerkzaamheden bij het verwijderen van het alarmeringsapparaat of het Digislot.
- 7.3 SPHW beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 7.4 SPHW staat niet in voor de juiste werking van de beschikbare netwerken (telefonie, internet ed) in de woning en is niet aansprakelijk voor schade van de cliënt geleden ten gevolge van niet correcte werking van het netwerk(en).
- 7.5 Bij een onjuist (zelf) aangelegd (tweede) telefoontoestel/netwerk, dan wel andere technische (hulp)middelen die op de telefoon en/of alarmeringsapparaat aangesloten worden, kan SPHW niet instaan voor de juiste werking van de alarmeringsapparatuur.

- 7.6 Bij beschadiging en/of storing van de alarmeringsapparatuur en/of het Digislot neemt de cliënt zo spoedig mogelijk contact op met SPHW. SPHW draagt binnen 24 uur zorg voor storingsoplossing cq. -herstel en zo nodig vervanging van de apparatuur. Eventuele herstel- of vervangingskosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik door cliënt kunnen door SPHW in rekening worden gebracht bij de cliënt.
- 7.7 Op de dienstverlening van SPHW is een klachtenregeling van toepassing. Deze kan men telefonisch opvragen 078-3032863 of downloaden van de website www.sphw.nl/klachtenregeling.

8. Verwerking van persoonsgegevens

- 8.1 Om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat SPHW cliënt gerelateerde gegevens, waaronder NAW gegevens, telefoonnummers en medische gegevens verwerkt en uitwisselt met alarmcentrale, hulp- en dienstverleners.
- 8.2 SPHW verwerkt persoonsgegevens van de cliënt zo zorgvuldig mogelijk met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 8.3 SPHW is AVG-compliant. Zij registreert persoonsgegevens en verwerkt deze conform de AVG-wet. De privacyverklaring is te downloaden op de website www.sphw.nl/privacyverklaring en/of op te vragen bij SPHW 078-3032863

9. Tarieven en betaling

- 9.1 Alle genoemde tarieven voor de abonnementen en eenmalige kosten zijn inclusief 21% BTW.
- 9.2 SPHW kan 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 kostenstijging tarieven aan te passen. De cliënt wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 9.3 De cliënt, of zorgverzekeraar namens de cliënt, geeft SPHW een machtiging tot incasso om eenmalig de aansluitkosten en maandelijks het bedrag voor het abonnement automatisch van de opgegeven rekening te incasseren.
- 9.4 Indien binnen twee werkdagen voor de installatieafpraak het abonnement of de installatieafpraak door de cliënt geannuleerd wordt, zullen alsnog de aansluitkosten in rekening worden gebracht.
- 9.5 Incasseren van de eenmalige aansluitkosten vindt plaats in de maand volgend op de maand van installatie. De abonnementskosten worden eens per maand geïncasseerd. SPHW is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen indien de kosten door de cliënt langer dan 3 maanden niet worden betaald.
- 9.6 Wanneer de cliënt over een geschikte indicatie van een aanbieder van thuiszorg beschikt, dan wordt de geleverde zorg zo mogelijk geboekt op deze indicatie.
- 9.7 Bij inzet van de SPHW medewerker bij geen acute noodsituatie zullen er kosten in rekening worden gebracht die gebaseerd zijn op de jaarlijks vastgestelde tarieven van de verpleging in de thuiszorg.

10. Duur en beëindiging overeenkomst

- 10.1 De overeenkomst is voor onbepaalde tijd en kan de eerste drie maanden niet worden opgezegd door de cliënt.
- 10.2 De overeenkomst vangt aan na ondertekening.
- 10.3 De overeenkomst eindigt door schriftelijke opzegging of per mail door de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger, aan het adres SPHW onder vermelding van de reden tegen de datum zoals in lid 4 of 5 van dit artikel beschreven.
- 10.4 Bij beëindiging van de overeenkomst moet de cliënt alle apparatuur en toebehoren van SPHW retourneren conform retourinstructie.
- 10.5 Het Digislot dient na beëindig verwijderd te worden. Het Digislot met alle zes de sleutels (incl. eventuele kopieën) dient u na beëindiging in te leveren. Een professionele organisatie zal zorgdragen voor de verwijdering. De kosten van de verwijdering en eventuele ontbrekende sleutels en/of toebehoren zullen bij u in rekening gebracht worden (zie prijslijst).
- 10.6 De overeenkomst eindigt in de kalendermaand dat het alarmeringsapparaat (inclusief alle toebehoren), conform retourinstructie in ons bezit is. Na constatering van gebreken zullen de herstelkosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik door cliënt kunnen door SPHW in rekening worden gebracht bij de cliënt.
- 10.7 In geval van overlijden zal het abonnement beëindigd worden aan het einde van de kalendermaand dat het overlijden wordt gemeld aan SPHW en de alarmeringsapparatuur is ingeleverd. De inlevertermijn hiervan bedraagt 4 weken na opzegging.
- 10.8 Bij overstappen van/naar een SPHW Alarm Garant abonnement geldt een minimale contractduur van drie maanden.

11. Slotbepalingen

- 11.1 SPHW behoudt zich het recht voor deze Leveringsvoorwaarden te allen tijde te wijzigen. In dat geval zal SPHW de cliënt tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde leveringsvoorwaarden zal tenminste een maand zitten. Indien de wijziging tot gevolg heeft dat aan de cliënt een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft cliënt de bevoegdheid de Overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde leveringsvoorwaarden in werking treden.

- 11.2 Indien enige bepaling in deze Leveringsvoorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd dan wel nietig blijkt te zijn, dan blijven deze Leveringsvoorwaarden voor het overige in stand.
- 11.3 Deze Leveringsvoorwaarden zijn telefonisch op te vragen via 078-3032863 of gratis te downloaden via de website www.sphw.nl/leveringsvoorwaarden.