

## Productvoorwaarden alarmering

### 1. Definities

De volgende definities worden aangehouden in deze productvoorwaarden:

- **U:** de gebruiker van alarmering dienstverlening die de overeenkomst met Kruis Zorgconnect BV is aangegaan als particulier persoon;
- **Dienst:** de alarmering dienstverlening waarmee U in een (nood)situatie in contact kan komen met uw eigen contactpersonen of een met Kruis Zorgconnect BV samenwerkende alarm- of zorgcentrale, waarna hulp zal worden ingeschakeld;
- **Product:** alle producten die samenhangen met de Dienst;
- **Contactpersoon:** door U opgegeven personen of organisaties die in geval van een nood(situatie) binnen 10 minuten (tot maximaal 30 minuten) op uw locatie kunnen zijn om hulp te verlenen en/of hulpdiensten (ambulance/politie/brandweer/huisarts) die alleen in geval van een levensbedreigende situatie door de alarm- of zorgcentrale kunnen worden ingezet om hulp aan u te verlenen;
- **Overeenkomst:** de overeenkomst inclusief prijsafspraken, waarvan deze Productvoorwaarden evenals de Algemene Voorwaarden van Kruis Zorgconnect BV deel uitmaken, die u bent aangegaan door de alarmering dienstverlening aan te schaffen en te gaan gebruiken. De overeenkomst is per maand opzegbaar. De dienstverlening eindigt op de laatste dag van de volgende maand;
- **Mijnpersonenalarm.nl:** het klantenportaal Mijnpersonenalarm.nl, waarop U kunt inloggen met door alarmering verstrekte gebruikersgegevens. In Mijnpersonenalarm.nl kunt u alle gegevens inzien en wijzigen van U en uw Contactpersonen. Ook kunt u hier de facturen vinden en de instellingen van de Dienst wijzigen;
- **Verbinding:** dit is de verbinding van het Product met de Dienst via een mobiel telecom netwerk;
- **Borg:** indien u het Product van Kruis Zorgconnect BV huurt dan zal bij de aanvang van de Dienst een bedrag als borg worden gerekend. Deze Borg krijgt u terug na het beëindigen van de Overeenkomst mits het Product compleet en in goede staat is geretourneerd en ontvangen door Kruis Zorgconnect BV;
- **Zichttermijn**  
Indien het Product of de Dienst niet aan de verwachtingen voldoet kan het Product binnen de zichttermijn van 30 dagen ongebruikt en in originele verpakking geretourneerd worden.

### 2. Benodigheden voor het gebruik

De alarmering dienstverlening is direct klaar voor gebruik, er is geen installatie nodig. Indien u voor een sociaal abonnement heeft gekozen dan kunt u de alarmering dienstverlening direct gebruiken. Als u voor een professioneel abonnement heeft gekozen melden wij aan u wanneer de aansluiting met de alarm- of zorgcentrale is gerealiseerd, daarna kunt u gebruik gaan maken van de alarmering dienstverlening.

Om ervoor te zorgen dat de Dienst effectief voor U kan zijn, moet U minimaal twee (bij voorkeur drie) contactpersonen en/of één professionele organisatie opgeven die kunnen worden ingeschakeld bij een (nood)situatie en die in geval van nood binnen 15-30 minuten op uw locatie kunnen zijn. Opgave van meer contactpersonen is altijd mogelijk.

### 3. Tarieven en betalingen

Voor het gebruik van de Dienst betaalt U een maandelijks tarief aan Kruis Zorgconnect BV, zoals vermeld in het klantenportaal Mijnpersonenalarm.nl. De betaling geschiedt middels automatische incasso per maand. De tarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd volgens de CBS Consumenten

prijnsindex. Daarnaast kan door Kruis Zorgconnect BV een prijs worden gewijzigd indien daarvoor een goede reden bestaat. In dit geval hebt U de mogelijkheid om de Dienst te beëindigen zonder extra kosten, indien U binnen 14 dagen nadat U van de wijziging op de hoogte was gesteld dit aan ons schriftelijk heeft medegedeeld.

Het Product schaft u aan en wordt dan uw eigendom of huurt u van Kruis Zorgconnect BV. Indien u het Product huurt dan zal er voor aanvang van de Dienst een Borg worden berekend. U kunt het Product binnen de Zichttermijn retourneren op eigen kosten.

Indien U niet voldoet aan de maandelijkse betalingsverplichtingen, zullen wij U tweemaal een herinnering sturen. In het geval dat betaling na de tweede herinnering nog steeds uitblijft, dan kan Kruis Zorgconnect BV andere maatregelen nemen. Het (tijdelijk) stopzetten van de Dienst behoort hierbij tot de mogelijkheden.

#### 4. De Dienst

U ontvangt de Dienst en het Product in goede staat en compleet. Kruis Zorgconnect BV streeft na, dat de geleverde Dienst en Product voldoen aan de normale eisen van bruikbaarheid en betrouwbaarheid. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij U dit zo spoedig mogelijk te melden. Wij adviseren U aan het Product goed te behandelen en te onderhouden. De Klant zal de Dienst en het Product voor geen andere doeleinden gebruiken dan in overeenstemming met de bijgeleverde handleiding en het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

Indien u het Product huurt van Kruis Zorgconnect BV dan is en blijft het Product eigendom van Kruis Zorgconnect BV. In geval van verlies, diefstal of molest dient U ons de nieuwwaarde van het Product te vergoeden. Bij beschadiging wordt de door U betaalde Borg ingehouden. Bij teruggave van het Product dient deze compleet en schoongemaakt te zijn. Indien het Product bij teruggave niet is schoongemaakt, zullen schoonmaakkosten in rekening worden gebracht.

Kruis Zorgconnect BV draagt zorg voor het onderhoud, reparatie en/of vervanging van (delen van) het Product zonder extra kosten voor U binnen de garantietermijn van 2 jaar op het Product en 3 maanden op de batterij en accessoires van het Product, mits er redelijkerwijs binnen het normale gebruik van het Product of de Dienst is gehandeld. Mocht dit niet het geval zijn, dan komt dit voor Uw eigen rekening.

Indien de U vragen heeft over de bediening van het Product, het gebruik van de Dienst of Mijnpersonenalarm.nl dient de U zich zo spoedig mogelijk tot de klantenservice van alarmering te wenden.

U bent zelf verantwoordelijk om wijzigingen van gegevens bij te houden in Mijnpersonenalarm.nl. Schade of kosten uit onjuiste informatieverstrekking of uit het gebruik van onjuist geregistreerde gegevens zijn voor uw rekening. Bij wijziging van gegevens dient altijd direct ter controle door U een (proef)alarm te worden uitgevoerd, volgens de in de gebruiksaanwijzing te vinden instructies. Neem bij een niet goed functionerend proefalarm altijd contact op met Kruis Zorgconnect BV. Alle kosten die het gevolg zijn van een wijziging of en (proef)alarm zijn voor uw rekening.

Zelf openen van het Product en/of reparaties uitvoeren is niet toegestaan. De Dienst mag slechts gebruikt worden voor het doen van een alarmmelding. Kruis Zorgconnect BV behoudt zich het recht de overeenkomst te ontbinden bij veelvuldig foutief gebruik.

#### 5. Overmacht

Als de uitvoering van de Dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) wordt verhinderd door omstandigheden buiten de macht van partijen en/of door omstandigheden aan de kant van

Kruis Zorgconnect BV waarop Kruis Zorgconnect BV redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, spreekt men van overmacht. In zo'n geval kan de Dienst door U of Kruis Zorgconnect BV worden stopgezet; dit gebeurt altijd in goed overleg.

## 6. Dienst stopzetten en opzegging

De minimale duur van het contract bedraagt 1 maand. Uw betalingsverplichtingen lopen door totdat U de Dienst via Mijnpersonenalarm.nl, per e-mail of telefonisch heeft opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Indien u het Product van Kruis Zorgconnect BV huurt dan gaat de opzegtermijn van 1 maand pas in nadat het door ons aan U uitgeleende Product volgens onze instructie zijn geretourneerd en door ons zijn terugontvangen. Indien u het Product bij beëindiging van de Dienst niet meer in uw bezit heeft is Kruis Zorgconnect BV genoodzaakt om de betaalde Borg in te houden.

Indien U na beëindiging van de Overeenkomst het Product niet heeft geretourneerd aan Kruis Zorgconnect BV, blijft U de periodieke vergoeding verschuldigd tot het moment dat het Product is geretourneerd en ontvangen door Kruis Zorgconnect BV.

Kruis Zorgconnect BV kan altijd het contract opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand. Indien u het Product huurt van Kruis Zorgconnect BV willen wij U vragen om zorgvuldig met het Product om te gaan totdat U dit aan Kruis Zorgconnect BV retourneert. Kruis Zorgconnect BV zal U hierover instructies geven.

Als U zich niet houdt aan uw verplichtingen uit de Overeenkomst, zoals betalingen, juist gebruik en juiste informatieverstrekking, kan Kruis Zorgconnect BV de Dienst stoppen en/of het contract beëindigen en de overeenkomst ontbinden.

## 7. Aansprakelijkheid Kruis Zorgconnect BV

Kruis Zorgconnect BV is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, het gebruik van de Dienst en/of het Product. In het geval dat Kruis Zorgconnect BV toch aansprakelijk blijkt te zijn voor ontstane schade, dan is de aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot de wettelijke aansprakelijkheid.

Voor een aantal gevallen sluit Kruis Zorgconnect BV aansprakelijkheid echter expliciet uit. Dit zijn gevallen van:

- het niet kunnen inschakelen van de opgegeven contactpersonen en dergelijke;
- het niet of te laat aanwezig zijn van de contactpersonen en dergelijke;
- schade door het handelen van een ingeschakelde contactpersonen, waaronder het betreden van uw eigen woning;
- schade door het niet goed functioneren van de Dienst, het Product of verbindingen;
- onterecht gebruik van de door U ter beschikking gestelde sleutels/sleutelcodes;
- schade door onbevoegd gebruik van de Dienst of van eventuele onrechtmatige daden;
- Tekortkomingen in enigerlei vorm in de dienstverlening van derden, zoals aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten, internet- en/of sms diensten, zijn niet aan Kruis Zorgconnect BV toerekenbaar.
- storingen van het Product, Verbinding of Dienst.

## 7. Uw Privacy

Kruis Zorgconnect BV heeft voor het goed kunnen uitvoeren van de Dienst een aantal persoonlijke gegevens van U nodig. Kruis Zorgconnect BV verzamelt, gebruikt en bewaart deze gegevens alleen voor zover dit nodig is. Kruis Zorgconnect BV gaat hier zorgvuldig mee om en deelt deze gegevens voor zover dat nodig is alleen met:

- organisaties die betrokken zijn bij het alarmeren (zoals de alarm- of zorgcentrale);
- professionele alarmopvolgers (indien van toepassing);
- hulpdiensten (ambulance/politie/brandweer/huisarts);
- door u opgegeven Contactpersonen.

U kunt uw gegevens te allen tijde ophalen bij Kruis Zorgconnect BV. Ook kunt U met Kruis Zorgconnect BV bekijken of bepaalde gegevens mogelijk uit de systemen verwijderd kunnen worden. Alarm- of zorgcentrales kunnen voor uw eigen veiligheid uw alarmeringsgesprekken ook opnemen.

#### 9. Bevoegde rechter

Op uw Overeenkomst met Kruis Zorgconnect BV is het Nederlands recht van toepassing. Kruis Zorgconnect BV probeert elk probleem met U in onderling overleg op te lossen. Als dit niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement Noord-Holland.