

Algemene voorwaarden personenalarmering

1. Installatie:

- 1.1** Installatie van het personenalarmeringssysteem vindt primair plaats op de vaste internetverbinding van de klant. De risico's van uitval of een verminderde werking van een internetverbinding (b.v. door werkzaamheden bij de provider of door stroomuitval waarna het modem niet meer werkt) zijn voor risico van de klant. Bij wijziging van internetprovider dient de klant MeanderGroep te informeren om niet werkende apparatuur te voorkomen. Indien de vaste internetverbinding (kabel of modem) niet in de centrale woonruimte aanwezig is, is het advies om apparatuur met een GSM-module te installeren, dit is een draadloze mobiele verbinding met de meldcentrale. Het installeren van een GSM-module heeft bij alle abonnementsvormen de voorkeur van MeanderGroep vanwege een hogere continuïteit.
- 1.2** Indien de klant niet aanwezig is op het afgesproken tijdstip waarop de apparatuur bij de klant zal worden geïnstalleerd, dan wel de afspraak niet de dag voor de installatie voor 17.00 uur is afgezegd, zullen de voorrijkosten bij de klant in rekening worden gebracht (conform Tarieven Personenalarmering op de website van Meandergroep.com).
- 1.3** Bij de installatie van personenalarmeringssysteem krijgt de klant een instructie welke inbegrepen is bij de eenmalige aansluitkosten.
- 1.4** Indien de klant bij de aanvraag personenalarmering kiest voor een abonnementsvorm zonder GSM-module en bij installatie blijkt dat de continuïteit in alarmopvolging niet gegarandeerd kan worden, dan heeft de klant 2 opties. **Ad1.** De GSM-module wordt alsnog geplaatst onder directe aanpassing van de abonnementsvorm, **Ad2.** De aanvrager ziet volledig af van het abonnement personenalarmering. De voorrijkosten van de installateur worden doorberekend aan de klant (conform Tarieven Personenalarmering op de website MeanderGroep.com).

2. Regeling toegang woning klant bij alarmering met zorgopvolging:

- 2.1** Indien u kiest voor alarmering met zorgopvolging via MeanderGroep (alarmering met zorgopvolging met toegang woning, zie artikel 3.2) dient er voor de medewerkers van Meander Thuiszorg toegang tot uw eigen woning gerealiseerd te worden. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot uw eigen woning te verschaffen.
- 2.2** Klant geeft MeanderGroep toestemming om toegang tot de eigen woning te realiseren in de vorm van een elektronisch slot. Meander maakt hierbij gebruik van het merk Salto, een elektronische slotcilinder. Deze Salto ontvangt klant in bruikleen van MeanderGroep. Hiervoor wordt de klant als actief betalend lid voor een Plusabonnement opgenomen in de ledenadministratie van Meander eXtra.
- 2.3** Indien de eigen woning van klant alleen bereikbaar is via een centrale toegangsdeur, dan moet deze centrale toegangsdeur eveneens voorzien zijn van een elektronische slotcilinder. Mocht deze slotcilinder nog niet aanwezig zijn, dan stelt klant de contactgegevens van verhuurder / VVE aan MeanderGroep ter beschikking om realisatie mogelijk te maken.
- 2.4** Het slot in de voordeur van klant wordt vervangen door een elektronische slot (Salto) die bediend wordt door geprogrammeerde tags. De klant ontvangt standaard 3 tags. Tegen betaling kan de klant meerdere en/of vervangende tags bijbestellen. (conform Tarieven Personenalarmering op de website MeanderGroep.com) >

- 2.5** De medewerkers van Meander Thuiszorg kunnen eveneens met een geprogrammeerde tag uw woning binnenkomen en de benodigde hulp verlenen.
- 2.6** MeanderGroep ziet erop toe dat de toegang tot de woning is voorbehouden aan die medewerkers van MeanderGroep die na een alarmmelding of hulpvraag van u zorgopvolging bieden. Klant geeft toestemming aan MeanderGroep om de toegang vast te leggen in haar klantadministratiesysteem.
- 2.7** Bij beëindiging van de overeenkomst personenalarmering wordt de toegang gewijzigd zodat MeanderGroep niet langer toegang heeft tot de woning. Het elektronische slot (Salto) zal verwijderd worden en het oude slot wordt door MeanderGroep gratis teruggeplaatst in uw voordeur.
- 2.8** MeanderGroep betracht uiterste zorgvuldigheid ten aanzien van het gebruik van de toegang tot uw woning, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade als gevolg van oneigenlijk gebruik van de middelen door derden.

3. Abonnementen personenalarmering:

3.1 Basisabonnement met minimaal 3 contactpersonen alarmering.

De klant geeft bij aanvraag basisabonnement minimaal 3 contactpersonen op die door de medewerker meldcentrale gebeld kunnen worden om hulp te bieden. De klant is ervoor verantwoordelijk dat de contactpersonen zelfstandige toegang hebben tot de woning van de klant. Contactpersonen dienen binnen een tijdsbestek van 30 minuten bij de klant aanwezig te kunnen zijn. Wanneer geen van de contactpersonen bereikt wordt zal de medewerker meldcentrale, indien nodig, hulpdiensten inschakelen (politie/brandweer). De klant is ervoor verantwoordelijk dat MeanderGroep altijd op de hoogte is van de actuele telefoonnummers en namen van contactpersonen. Bij wijziging van contactpersonen of wijziging in de bereikbaarheid van contactpersonen, dient de klant dit per ommegaande door te geven aan MeanderGroep. MeanderGroep sluit iedere aansprakelijkheid uit als zij niet over de meest actuele gegevens van contactpersonen heeft kunnen beschikken.

- 3.1.1** De kosten behorende bij het basisabonnement personenalarmering bestaan uit: maandelijkse abonnementskosten, eenmalige aansluitkosten en overige kosten zoals vermeld in het overzicht Tarieven Personenalarmering dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst (conform Tarieven Personenalarmering op de website MeanderGroep.com). De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast conform het jaarlijkse prijsindexcijfer als vastgesteld door de NZa.

3.2 Alarmering met zorgopvolging met toegang woning.

Bij het abonnement met zorgopvolging komt, wanneer u alarmeert, een medewerker van Meander Thuiszorg naar u toe om de noodzakelijke zorg te bieden.

- 3.2.1** De zorgopvolging valt buiten de reguliere planbare thuiszorg op basis van de Zorgverzekeringswet en betreft geen medische zorgverlening. Het betreft hulp bij calamiteiten c.q. strikt onvoorziene omstandigheden, waarbij de klant acute lichamelijke zorg nodig heeft. De zorgopvolging vindt - behoudens overmacht - plaats binnen 30 minuten na de oproep. >



- 3.2.2** De familie-contactpersoon calamiteiten wordt door medewerker Meander Thuiszorg op de hoogte gebracht wanneer de alarmmelding een calamiteit tot gevolg heeft, b.v. opname of overlijden. De klant is ervoor verantwoordelijk dat een wijziging van familie-contactpersoon calamiteiten of wijziging in de bereikbaarheid van familie-contactpersoon calamiteiten, doorgegeven wordt aan MeanderGroep. MeanderGroep sluit iedere aansprakelijkheid uit als zij niet over de gegevens van de actuele familie-contactpersoon heeft kunnen beschikken.
- 3.2.3** De kosten behorende bij het abonnement met zorgopvolging bestaan uit: maandelijkse abonnementskosten, jaarlijkse abonnementskosten Plusabonnement Meander eXtra, eenmalige aansluitkosten en overige kosten zoals vermeld in het overzicht tarieven dat integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. (conform Tarieven Personenalarmering op de website MeanderGroep.com) De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast conform het jaarlijkse prijsindexcijfer als vastgesteld door de NZa.

4. Technische controle:

- 4.1** Een defect aan het alarmeringstoestel kan niet voorkomen worden, de leverancier zal dit zoveel als mogelijk beperken en doorlopend monitoren door middel van een wekelijkse technische controle op afstand via de gerealiseerde aansluiting van de geïnstalleerde apparatuur.

5. Aansprakelijkheid en storingen:

- 5.1** De klant dient de apparatuur zorgvuldig en volgens de gebruiksinstructie te gebruiken. Bij onjuist gebruik is de klant aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gebreken en kosten.
- 5.2** De klant dient storingen onmiddellijk door te geven aan Meander Klantenservice. Indien de storing aantoonbaar veroorzaakt is door klant worden de kosten van herstel in rekening gebracht bij de klant (conform Tarieven Personenalarmering op de website Meandergroep.com)
- 5.3** Een storingsmelding wordt opgevolgd uiterlijk op de volgende werkdag na melding, waarbij de storing of het probleem op afstand dan wel bij de klant wordt hersteld. Het herstellen kan geschieden door het repareren van het alarmeringstoestel bij de klant dan wel het vervangen van het alarmeringstoestel door een nieuw exemplaar.

6. Afmelding personenalarmering:

- 6.1** De klant meldt een voorgenomen beëindiging van het abonnement personenalarmering bij de klantenservice MeanderGroep (0900 - 699 0 699). De medewerker klantenservice zal het beëindigingsverzoek opnemen in de administratie van MeanderGroep.
- 6.2** Bij beëindiging van de overeenkomst dient de apparatuur door de klant te worden geretourneerd middels, een door de leverancier, toegezonden retourdoos. De automatische incasso van de abonnementskosten stopt per de eerstvolgende incassodatum na datum ontvangst apparatuur door de leverancier.
- 6.3** Op het moment van beëindiging van het abonnement met zorgopvolging kan de klant, indien gewenst, de overeenkomst Plusabonnement bij Meander eXtra opzeggen. De klant moet dit abonnement zelf opzeggen bij MeanderGroep. >

7. Privacy en klachten:

- 7.1** De medewerkers van MeanderGroep én samenwerkende partners in personenalarmering zijn verplicht tot geheimhouding ter bescherming van de privacy van de klant. Om onze zorg en diensten goed te kunnen leveren, is het nodig dat MeanderGroep gegevens van klanten registreert. Registratie gebeurt met inachtneming van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) die met ingang van 25 mei 2018 van toepassing is. Uiteraard kunnen klanten hun persoonlijke gegevens te allen tijde ter inzage vragen. Ook is het mogelijk om onjuiste gegevens te wijzigen. Het Privacyreglement van MeanderGroep is van toepassing, dit kunt u opvragen bij de klantenservice: **0900 - 699 0 699**.
- 7.2** MeanderGroep streeft ernaar eventuele klachten gezamenlijk op te lossen. Indien dit niet lukt of de klant dit niet wenst, kan de klant gebruik maken van de klachtenregeling van MeanderGroep. Informatie hierover is te vinden op www.meandergroep.com of via telefoonnummer van de klantenservice: **0900 - 699 0 699**.
- 7.3** Op alle overeenkomsten van MeanderGroep is het Nederlands recht van toepassing.