

Leveringsvoorwaarden Personnelarmering

versie: 1.1
documenteigenaar:
datum vaststelling:
evaluatiedatum:

Inhoudsopgave

Inleiding

Artikel 1.	Algemeen
Artikel 2.	Grondslag voor dienstverlening
Artikel 3.	Levering
Artikel 4.	Kwaliteit en dienstverlening
Artikel 5.	Klachten en geschillen
Artikel 6.	Privacy
Artikel 7.	Eigen bijdrage, lidmaatschap en financiële afwikkeling
Artikel 8.	Aansprakelijkheid
Artikel 9.	Beëindiging overeenkomst
Artikel 10.	Volmachten

Voorwaarden Trimenzo Particuliere zorg & Diensten

Inleiding

Leveringsvoorwaarden van Trimenzo zijn van toepassing op de diensten Personenalarmering en Zorgopvolging na alarmering.

Artikel 1. Algemeen

1. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten rondom de Personenalarmering.
2. De personenalarmering is een particulier gefinancierde dienst. In een aantal gevallen kunt u een beroep doen op uw zorgverzekering. Dit is echter uw eigen verantwoording.
3. Eventuele afwijkingen op deze leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 2. Begripsomschrijving

1. Abonnee: de rechtspersoon waarmee de overeenkomst voor personenalarmering is afgesloten.
2. Trimenzo: eerste aanspreekpunt rondom de personenalarmering, klanthouder.
3. Verian: de organisatie die als onderaannemer van Trimenzo de alarmeringsapparatuur levert en de aansluiting aan de zorgcentrale regelt en beheert.
4. Alarmeringsapparatuur: bestaat uit de hals- of polszender en het alarmtoestel. Met de hals- pols zender kan in geval van nood door middel van een druk op de knop contact gemaakt worden met de Zorgcentrale. Het alarmtoestel ontvangt het signaal van de hals of polszender. Via het alarmtoestel wordt er contact gemaakt met de Zorgcentrale en komt er een spreek- / luisterverbinding tot stand.
5. Zorgcentrale: dit is een 24uurs bereikbare centrale, die in verbinding staat met de alarmapparatuur van de abonnee. De medewerkers van de Zorgcentrale coördineren de hulpverlening bij binnenkomende meldingen van aangesloten abonnees.
6. Sleuteladressen: dit zijn de mantelzorgers (kinderen, burens) die door de abonnee zijn opgegeven. Bij een alarmmelding worden deze mensen gewaarschuwd en worden verzocht om naar de woning van de abonnee te gaan. Het is wenselijk dat de mantelzorger binnen 30 minuten bij de abonnee kan zijn.
7. Professionele zorgopvolging na alarmering: dit zijn deskundige medewerkers van Trimenzo die bij een alarmmelding worden gewaarschuwd om naar de woning van de abonnee te gaan.
8. Sleutelkluisovereenkomst: in geval van professioneel zorgopvolging zal er een sleutelkluis bij u geplaatst worden, daarvoor wordt een overeenkomst afgesloten.

Artikel 3. Alarmapparatuur

1. Verian zorgt in opdracht van Trimenzo voor de levering en installatie van de alarmeringsapparatuur.

2. Alle apparatuur, welke bij de abonnee wordt geplaatst, wordt slechts in huur gegeven en blijft eigendom van Verian.
3. Verian draagt zorg voor de programmering van de alarmeringsapparatuur.
4. Verian draagt zorg voor het bedrijfsvaardig aanleveren van de benodigde apparatuur en het onderhoud.
5. In geval van storing verzorgt Verian het innemen en vervangen van de alarmeringsapparatuur.
6. De abonnee is verantwoordelijk voor de geplaatste apparatuur en dient deze als een goed huisvader te beheren. Eventuele reparaties welke verricht moeten worden bij beschadiging door oneigenlijk gebruik of vervangingen bij verlies of diefstal zijn voor rekening van de abonnee.
7. Indien er een reparatie of vervanging van de apparatuur verricht moet worden welke niet door storing van het apparaat komt, maar bijvoorbeeld door verandering van telefoonprovider of storing van de telefoon, komen de kosten volledig voor de abonnee.
8. Kosten voor vervanging van onderdelen bij verlies zijn voor rekening van de huurder.
9. Kosten die voortvloeien uit onjuiste reparaties door anderen dan Verian zijn voor rekening van de abonnee.
10. In de huur van de apparatuur is een abonnement op de Zorgcentrale inbegrepen.
11. Voor de plaatsing van de alarmapparatuur is de abonnee plaatsingskosten verschuldigd. Als een aanvraag voor alarmering binnen 48 uur voor plaatsing wordt afgezegd, om andere reden dan in verband met overlijden van de abonnee, zijn wij genoodzaakt hiervoor kosten te berekenen.

Artikel 4. Zorgcentrale

1. De primaire taak van de Zorgcentrale is de bemiddeling en registratie van hulp- en informatievragen van de alarmmelding.
2. De Zorgcentrale is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar door middel van het maken van een alarm.
3. De medewerker van de Zorgcentrale zal zo spoedig mogelijk actie ondernemen naar aanleiding van de alarmmelding. In geval van mantelzorg zal deze direct gewaarschuwd worden. In geval professionele zorgopvolging zal Trimenzo direct gewaarschuwd worden.
4. De zorgcentrale zal bij een noodsituatie ook gelijk de overige hulpdiensten inschakelen.

Artikel 5. Professionele zorgopvolging (alleen van toepassing indien u daar een abonnement voor heeft afgesloten)

1. De Zorgcentrale schakelt na alarmering Trimenzo in om eerste hulp te verlenen.
2. De medewerker van Trimenzo zal zo spoedig mogelijk , maar zeker binnen een half uur (behoudens calamiteiten), bij de abonnee aanwezig zijn.
3. De woning zal betreden worden door middel van de sleutel in een sleutelkluis, Bij afsluiten van het abonnement wordt deze geplaatst. De medewerker zal eerst aanbellen.
4. Per zorgopvolging wordt de maximale duur van 1 uur in acht genomen, indien nodig wordt er een mantelzorger ingeschakeld. Indien dit niet mogelijk is kan de medewerker langer dan een uur blijven, hiervan ontvangt u achteraf een factuur, conform de tarief lijst van Trimenzo Particuliere zorg en Diensten.
5. De abonnee is verplicht om relevante persoonlijke en medische gegevens bij de aanmelding aan Trimenzo te verstrekken. Bij veranderingen in de persoonlijke situatie is het wenselijk om dit door te geven.
6. Indien gedurende een periode van 3 weken vaker dan 2 x per week gealarmeerd wordt, zal de wijkverpleegkundige van Trimenzo contact met u opnemen en eventuele zorginzet of gebruik van hulpmiddelen met u bespreken.
7. De alarmopvolgingen geven geen extra kosten dan de abonnementsprijs welke u ervoor betaalt, eventueel kan er wel gebruik gemaakt worden van de mogelijkheden binnen uw indicatie.
8. De abonnementskosten voor professionele zorgopvolging worden gelijktijdig met de huur van het alarmapparaat in rekening gebracht.

Artikel 6. Kosten en betaling

1. De eenmalige kosten voor het plaatsen van het alarmapparaat en (in geval van professionele zorgopvolging) het sleutelkluisje en de maandelijkse

abbonementstermijnen worden automatisch geïncasseerd van de rekening van de abonnee.

2. Bij aanvang van de overeenkomst wordt de maand waarin de overeenkomst ingaat altijd volledig in rekening gebracht.
3. Om de beste garantie te hebben dat de apparatuur werkt maakt het alarmtoestel wekelijks automatisch een testmelding. De provider kan dit bij de abonnee in rekening brengen.
4. Trimenzo heeft het recht om bij wanbetaling zonder verdere opgave van redenen haar dienstverlening met onmiddellijke ingang op te zeggen en haar verhuurde apparatuur terug te vorderen.
5. Trimenzo zal haar tarieven jaarlijks aanpassen volgens de geldende prijsindexering. Op de site van Trimenzo vindt u altijd de actuele tarieven en laatste algemene voorwaarden.
6. Beëindiging van het abonnement kan alleen door middel van het inleveren van de alarmapparatuur bij Trimenzo. Bij beëindiging van het abonnement wordt de maand waarin de apparatuur wordt ingeleverd volledig in rekening gebracht.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

Trimenzo is niet aansprakelijk voor:

1. Het niet of onvoldoende reageren van gewaarschuwde personen in het geval van opvolging door mantelzorger.
2. Directe of indirecte schade als gevolg van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur of het openbare telefoonnet.
3. Schade als gevolg van de handelwijze van na gemelde noodsituatie gewaarschuwde personen of instanties anders dan medewerkers van Trimenzo.
4. De abonnee is uurloonkosten en kilometervergoeding verschuldigd aan Trimenzo voor reparatie of herstelwerkzaamheden die nodig zijn bij de volgende oorzaken:
 - alle van buiten komend onheil zoals brand, overstroming, lekkage, storm, blikseminslag, aardbeving etc.
 - beschadiging, wijziging of vernieling bij molest, inbraak en andere oorzaken waaraan menselijk handelen of door nalatigheid van anderen dan personeel van opdrachtgever en opdrachtnemer aan ten grondslag ligt.
 - storingen aan de apparatuur die te wijten zijn door het wijzigen of veranderen van o.a: programmeer, omprogrammeer, software instellingen en/of alarmcentraleontvanger, telecomprovider, telecominstallatie, coaxiale installaties, elektriciteitsinstallaties, de wijze waarop de apparatuur is aangesloten en andere oorzaken die tot gevolg hebben dat de apparatuur niet of niet goed functioneert.
5. De abonnee is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste gegevens en geeft alle wijzigingen die van belang kunnen zijn bij een alarmmelding, zoals contactgegevens, zo snel mogelijk door.

Artikel 8. Duur en beëindiging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een minimale contractperiode van 12 maanden.
2. Bij overlijden van de cliënt of bij verhuizing naar een intramurale instelling kan de overeenkomst per einde van de maand van opzegging worden beëindigd. Beëindiging vindt plaats op het moment dat de alarmapparatuur door Trimenzo is retour ontvangen.
3. Het gehuurde toestel - inclusief alle toebehoren - dient ingeleverd te worden bij Trimenzo particuliere zorg en Diensten, Sint Maartensersf 85 te Twello. Voor overleg kunt u bellen met 0571-280530.
Indien niet alle toebehoren retour komen, zullen de kosten van vervanging bij de abonnee in rekening gebracht worden.

Artikel 9. Klachtenregeling

1. Trimenzo beschikt over een op de wet gebaseerde en voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten zo snel als mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij Trimenzo, nadat de cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Volledig ingediende klachten worden afgehandeld zoals is vastgelegd in het klachtenreglement Trimenzo. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Als de klacht niet conform dit artikel is afgehandeld, is er sprake van een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling en begint de termijn voor het aanhangig maken van het geschil te lopen.

Bij deze leveringsvoorwaarden zijn ook de voorwaarden van toepassing inzake Particuliere zorg & Diensten welke te vinden zijn op de site van Trimenzo: www.trimenzo.nl of op te vragen zijn.