

## Artikel 1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de abonnee en de *Stichting Maatje in Zeeland* gesloten overeenkomst (hierna te noemen het Abonnement) met betrekking tot het afnemen van de dienst personalarmering.

## Artikel 2 Definities

Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze algemene voorwaarden met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

*Aanvraag*: De Aanvraag van een Abonnee voor het aangaan van een Abonnement.

*Abonnee*: de natuurlijke persoon die een Abonnement is aangegaan bij de *Maatje in Zeeland*.

*Contactpersoon of Vertegenwoordiger*: de wettelijke vertegenwoordiger van de abonnee of, indien er geen wettelijke vertegenwoordiger is, de natuurlijke persoon die door de abonnee persoonlijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden.

*Aansluiting*: Het door *Maatje in Zeeland* aangesloten alarmtoestel op een werkende telefoon- of internetverbinding.

*Abonnement*: De overeenkomst tussen *Maatje in Zeeland* en de Abonnee op grond waarvan de Abonnee Diensten ontvangt.

*Algemene Voorwaarden*: Deze algemene voorwaarden van *Maatje in Zeeland*.

*(Alarmerings)apparatuur of Alarmtoestel*: De door *Maatje in Zeeland* te leveren of geleverde apparatuur, inclusief toebehoren, benodigd voor het gebruik van de Dienst Personalarmering, onder andere bestaande uit een alarmapparaat inclusief hals/polszender of een apparaat voor mobiele alarmering. Het gegenereerde alarm wordt doorgestuurd naar de meldbank van *Maatje in Zeeland*.

*Stichting Maatje in Zeeland* is statutair gevestigd aan het Noordbolwerk 35 te Middelburg en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41113907.

*Dienst*: De door of in opdracht van *Maatje in Zeeland* te verlenen dienst op het gebied van personalarmering.

*Woning*: De woning waar de Abonnee verblijft.

## Artikel 3 Aanvraag Abonnement

- 3.1 Als de Abonnee een Abonnement wenst aan te gaan, dan dient hij daarvoor een Aanvraag in te vullen en op te sturen naar *Maatje in Zeeland*. De Abonnee kan een aanvraagformulier opvragen bij *Maatje in Zeeland* of invullen via de internetsite van *Maatje in Zeeland*.
- 3.2 Na ontvangst van de volledig ingevulde Aanvraag neemt *Maatje in Zeeland* contact op met de Abonnee en maakt een afspraak voor het installeren van de alarmapparatuur. Bij een onvolledige aanvraag neemt *Maatje in Zeeland* eerst contact op met de aanvrager ter completering van de ontbrekende gegevens.
- 3.3 Tussen *Maatje in Zeeland* en de Abonnee komt een overeenkomst tot stand per datum van de aansluiting door ondertekening van het abonnement op de dienst personalarmering en huur van de alarmapparatuur.

Abonnee ontvangt een ondertekende kopie van de overeenkomst.

#### **Artikel 4 Abonnement en dienst**

- 4.1 Middels dit Abonnement is de Abonnee er van verzekerd dat *Maatje in Zeeland*, wanneer een alarmoproep van de Abonnee wordt ontvangen bij de meldkamer van *Maatje in Zeeland*, de alarmoproep adequaat afhandelt en er zorg voor draagt dat een door de Abonnee opgegeven mantelzorger of contactpersoon wordt ingeschakeld of dat een professionele hulpverlener wordt ingeschakeld om opvolging te verzorgen.
- 4.2 De verantwoordelijkheid van *Maatje in Zeeland* stopt op het moment dat de hulpverlener aangegeven heeft hulp te gaan verlenen aan de Abonnee.

#### **Artikel 5 Installatie**

- 5.1 Zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk na ontvangst en verwerking van de Aanvraag, installeert *Maatje in Zeeland* de Apparatuur op het door de Abonnee bij de Aanvraag opgegeven adres. Hiervoor spreekt de technisch medewerker van *Maatje in Zeeland* met de Abonnee of diens contactpersoon een datum en tijdstip af.
- 5.2 Bij installatie van de alarmapparatuur wordt door de medewerker van *Maatje in Zeeland* aan de abonnee uitgelegd hoe de apparatuur werkt. Een gebruiksaanwijzing wordt meegeleverd.
- 5.3 Het alarmtoestel wordt aangesloten op een vaste telefoon- of internetaansluiting in de woon- of slaapkamer. Indien deze niet aanwezig is, dient Abonnee deze op diens kosten te realiseren of te kiezen voor een alternatief, zie 5.4.
- 5.4 In geval van twijfel over de deugdelijkheid van de (internet)verbinding en als gevolg daarvan de goede werking van de alarmering, kan *Maatje in Zeeland* besluiten om niet tot installatie over te gaan. Een, tijdelijk, alternatief kan geboden worden in de vorm van een Alarmtoestel met GSM-verbinding. Dit tegen de daarvoor geldende meerkosten.
- 5.5 De Apparatuur blijft eigendom van *Maatje in Zeeland*; de Abonnee verkrijgt derhalve uitsluitend een gebruiksrecht op de Apparatuur.
- 5.6 Op de in Artikel 5.1 overeengekomen datum en tijdstip komt een medewerker van *Maatje in Zeeland* de Apparatuur bij de Abonnee installeren. De medewerker van *Maatje in Zeeland* kan zich als zodanig kunnen legitimeren. De Abonnee dient zelf aanwezig te zijn bij de installatie van de Apparatuur en zal alle medewerking verlenen die de medewerker van *Maatje in Zeeland* redelijkerwijs nodig heeft voor het installeren van de Apparatuur. Indien de Abonnee niet op de afgesproken datum en tijd aanwezig is, kunnen voorrijkosten in rekening worden gebracht.
- 5.7 Indien de apparatuur met spoed (binnen 24 uur) moet worden geïnstalleerd zal *Maatje in Zeeland*, in overleg met de abonnee of zijn/haar contactpersoon, een installatiebedrijf inschakelen. De kosten van de installateur worden in rekening gebracht bij de abonnee.
- 5.8 Een alarmtoestel dat door *Maatje in Zeeland* aangesloten is op een telefoon- of internetverbinding maakt periodieke controlemeldingen. In geval van een telefoonverbinding komen deze kosten voor rekening Abonnee.
- 5.9 Nieuw halskoord, polsbandje of clipje als gevolg van slijtage komen voor rekening Abonnee.

#### **Artikel 6 Contractduur, opzegging en beëindiging**

- 6.1 De Abonnee gaat het Abonnement aan voor onbepaalde tijd. Het Abonnement gaat in op de 1e van de maand volgend op de maand waarin de apparatuur is geïnstalleerd. Het Abonnement eindigt op de laatste dag van de maand waarin het Abonnement is opgezegd.
- 6.2 *Maatje in Zeeland* en/of Abonnee kunnen het Abonnement te allen tijde opzeggen

(a) De Abonnee respectievelijk diens nabestaanden is/zijn gerechtigd om het Abonnement op ieder gewenst moment op te zeggen. Abonnement eindigt te allen tijde op de laatste dag van maand van opzegging.

(b) *Maatje in Zeeland* is gerechtigd het Abonnement te beëindigen:

(I) ingeval van enige tekortkoming door de Abonnee in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens *Maatje in Zeeland*, indien de Abonnee na in gebreke te zijn gesteld zulks niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld; en

(II) ingeval van misbruik door de Abonnee van de Apparatuur en/of de Diensten na een schriftelijke waarschuwing van *Maatje in Zeeland*.

(III) ingeval de Abonnee het verschuldigde abonnementsstarief niet binnen 3 maanden betaald heeft.

6.3 Bij beëindiging van het Abonnement komt een medewerker van *Maatje in Zeeland* de Apparatuur ophalen uit de woning van de Abonnee. De Abonnee zelf mag de apparatuur niet loskoppelen. Een medewerker van *Maatje in Zeeland* spreekt hiervoor een datum en tijdstip af met Abonnee of diens Vertegenwoordiger.

### **Artikel 7 Wijziging gegevens Abonnee**

7.1 De Abonnee dient *Maatje in Zeeland* onmiddellijk op de hoogte te stellen in geval van:

(a) verhuizing van de Abonnee, voorafgaand aan de feitelijke verhuizing;

(b) wijziging van het telefoonnummer van de Abonnee (zoals opgegeven bij het aangaan van het Abonnement);

(c) verandering in telefonie- of internetprovider bij de Abonnee;

(d) wijzigingen ten aanzien van de door de Abonnee opgegeven mantelzorger en/of contactpersoon;

(e) de Abonnee na het sluiten van het Abonnement een relatie aangaat met een zorgaanbieder, een thuiszorgorganisatie of van thuiszorgorganisatie wisselt.

7.2 De Abonnee dient ingeval van verhuizing *Maatje in Zeeland* vooraf op de hoogte te stellen. Indien de Apparatuur op het nieuwe adres aangesloten moet worden zal *Maatje in Zeeland* hiervoor de kosten aan de Abonnee in rekening brengen.

7.3 Bij de installatie van de alarmapparatuur dient de functie 'nummerherkenning' actief te zijn. Indien dit later door de Abonnee gewijzigd wordt, kan *Maatje in Zeeland* niet verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele problemen en/of schade die daardoor ontstaat.

7.4 Indien de Abonnee verandert van telefonieprovider en *Maatje in Zeeland* ten gevolge van deze overgang aanvullende werkzaamheden dient te verrichten, worden de kosten daarvan aan de Abonnee in rekening gebracht.

7.5 Tijdens netstroomonderbreking is het mogelijk dat het alarmtoestel niet kan melden. *Maatje in Zeeland* is niet verantwoordelijk voor het niet-functioneren van de apparatuur tijdens een onderbreking van de netstroomvoorziening.

### **Artikel 8 Verantwoordelijkheden Abonnee**

8.1 De Abonnee zal de Apparatuur uitsluitend gebruiken in overeenstemming met het doel waarvoor deze is verstrekt en de bijgeleverde gebruiksaanwijzing.

8.2 Indien de Abonnee vragen heeft over de bediening van de Apparatuur kan de Abonnee zich tot *Maatje in Zeeland* te wenden.

8.3 De Abonnee voorziet in (minimaal) 3 contactadressen voor alarmopvolging en geeft namen, adressen en telefoonnummers van deze contactadressen, evenals eventuele wijzigingen, bij voorkeur schriftelijk door aan *Maatje in Zeeland*.

8.4 De Abonnee verklaart zich ermee akkoord dat de politie of anderen worden ingeschakeld indien de genoemde contactadressen niet bereikbaar zijn.

8.5 *Maatje in Zeeland* is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade en kosten die het gevolg zijn van het zich toegang verschaffen tot de Woning door de politie, als na

- alarmering blijkt dat de toegangsdeur(en) tot de Woning van binnenuit is/zijn afgesloten met een knip/grendel of met andere sloten dan waarvoor sleutels zijn afgegeven. Dergelijke kosten komen geheel voor rekening van de Abonnee.
- 8.6 De Abonnee wordt verzocht aan de contactadressen een huissleutel te overhandigen.
- 8.7 De Abonnee gaat er mee akkoord dat tijdens een alarmering, alle gesprekken worden opgenomen.
- 8.8 De Abonnee zorgt zelf voor een goed werkende telefoon- of internetverbinding. *Maatje in Zeeland* is niet aansprakelijk in geval van storingen aan deze telefoon- of internetverbinding. Indien deze verbinding er niet is, kan een alternatief geboden worden in de vorm van een Alarmtoestel met GSM-verbinding. Dit tegen de daarvoor geldende meerkosten.
- 8.9 De Abonnee is aansprakelijk jegens *Maatje in Zeeland* voor beschadigingen ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies of vermissing van de Apparatuur. Indien de Apparatuur dient te worden gerepareerd of vervangen naar aanleiding van onjuist en/of onzorgvuldig gebruik zal *Maatje in Zeeland* de daarmee gemoeide kosten (waaronder inbegrepen eventuele voorrij- of administratiekosten) aan de Abonnee in rekening brengen.

### **Artikel 9 Aansprakelijkheid Maatje in Zeeland**

- 9.1 *Maatje in Zeeland* draagt er zorg voor dat storingen aan de Apparatuur in 95 % van de gevallen binnen 48 uur worden verholpen. Indien een storing aan de apparatuur op verzoek van de abonnee met spoed (binnen 24 uur) verholpen dient te worden zal *Maatje in Zeeland*, in overleg met de abonnee of zijn/haar contactpersoon, een installatiebedrijf inschakelen. De kosten van de installateur worden in rekening gebracht bij de abonnee.
- 9.2 De aansprakelijkheid van *Maatje in Zeeland* in verband met het Abonnement en/of de (uitvoerig van) de Diensten is te allen tijde beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 9.3 *Maatje in Zeeland* is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat *Maatje in Zeeland* is uitgegaan van door of namens de Abonnee verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 9.4 *Maatje in Zeeland* is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade. Bovendien is *Maatje in Zeeland* in geen geval aansprakelijk voor:
- (a) fabrieksfouten in de Apparatuur;
  - (b) problemen met de infrastructuur waarop de Apparatuur is aangesloten;
  - (c) problemen die zich voordoen ten aanzien van de (aansluiting) van de Apparatuur die zich voordoen nadat de Apparatuur deugdelijk door een medewerker van de technische dienst van *Maatje in Zeeland* is geïnstalleerd.
  - (d) telefoonkosten die voortkomen uit gebruik van de dienst personenalarmering.
- 9.5 De aansprakelijkheid van *Maatje in Zeeland* is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval. Indien de door *Maatje in Zeeland* gesloten verzekering in enig geval geen dekking biedt of de betreffende verzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van *Maatje in Zeeland* beperkt tot een bedrag van driemaal de kwartaalvergoeding voor het Abonnement.
- 9.6 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van *Maatje in Zeeland* of van haar ondergeschikten.
- 9.7 Het bepaalde in artikel 9 is mede van toepassing op de door *Maatje in Zeeland* eventueel ingeschakelde derden.

### **Artikel 10 Tarieven en betaling**

- 10.1 De Abonnee zal voor het gebruik van de Apparatuur en de Diensten een vergoeding verschuldigd zijn die in de met de Abonnee gesloten overeenkomst staat vermeld. Het

- tarief wordt jaarlijks verhoogd op basis van het door het bestuur vast te stellen indexcijfer. De nieuwe tarieven worden jaarlijks kenbaar gemaakt.
- 10.2 *Maatje in Zeeland* zal de vergoeding maandelijks, ongeveer de 15<sup>e</sup> dag van betreffende maand, middels automatische incasso innen. De Abonnee verstrekt de hiervoor benodigde machtiging aan *Maatje in Zeeland*. Betaling middels acceptgiro is niet mogelijk.
- 10.3 Betaling op een andere wijze is alleen bij hoge uitzondering mogelijk (bij bewindvoering of vergoeding door sociale dienst).
- 10.4 Bij een achterstand in de betalingen van 3 maanden zal het contract worden beëindigd. Het Alarmtoestel zal door een medewerker van *Maatje in Zeeland* worden opgehaald. Opnieuw aansluiten is alleen mogelijk indien er geen betalingsachterstand meer is. De aansluitkosten zullen opnieuw in rekening worden gebracht.
- 10.5 Na opzegging van het abonnement eindigt de betalingsverplichting van de Abonnee per laatste dag van de maand waarin de overeenkomst, schriftelijk, is opgezegd.
- 10.6 Indien de zorgverzekeraar van de Abonnee of de betreffende gemeente respectievelijk de verzekeringsaanspraken of het subsidiebeleid wijzigt, ontslaat dat de Abonnee niet van de plicht tot betaling van de vergoeding voor het Abonnement.

## Artikel 11 Klachten

Om de klacht zo goed mogelijk te behandelen worden klachten schriftelijk ingediend met de volgende gegevens:

- Naam, adres, telefoonnummer en eventueel emailadres
- Omschrijving van de klacht inclusief datum van het incident
- Beschrijving wat er tot nu toe met de klacht is gebeurd

De klacht kan gestuurd worden naar:

Maatje in Zeeland  
Antwoordnummer 2605  
4330 WB Middelburg

Of per e-mail naar [info@maatjeinzeeland.nl](mailto:info@maatjeinzeeland.nl)

Binnen 1 werkdag ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht en binnen 10 werkdagen onze inhoudelijke reactie.

## Artikel 12 Bescherming persoonlijke gegevens

- 12.1 Voor het leveren van zorgopvolging bij personenalarmering is het noodzakelijk dat *Maatje in Zeeland* persoonsgegevens van de Abonnee verwerkt. *Maatje in Zeeland* beschermt de persoonsgegevens van de Abonnee conform vigerende wet- en regelgeving.
- 12.2 De Abonnee geeft toestemming aan *Maatje in Zeeland* voor het verzamelen, verwerken en tijdelijk bewaren van gegevens. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij verstrekt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de alarmopvolging bij personenalarmering. De gegevens worden bewaard conform vigerende wet- en regelgeving. Het privacyreglement van *Maatje in Zeeland* is van toepassing.
- 12.3 Noodzakelijke Abonneegerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.

### **Artikel 13 Overige bepalingen**

- 13.1 Op de rechtsverhouding met en de dienstverlening door of in opdracht van *Maatje in Zeeland* is Nederlands recht exclusief van toepassing.
- (a) In eerste instantie zal worden gepoogd geschillen op een vriendschappelijke manier op te lossen binnen een redelijke periode nadat het geschil schriftelijk kenbaar is gemaakt aan *Maatje in Zeeland*.
  - (b) Indien een geschil niet binnen een redelijke periode tot overeenstemming komt, zal in tweede instantie worden gepoogd het geschil op te lossen met behulp van mediation.
  - (c) Indien het onmogelijk is gebleken het geschil met mediation binnen een termijn van 6 maanden op te lossen dan heeft elk van de betrokken geschilpartijen het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter in Amsterdam.
- 13.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij het handelsregister van de kamer van koophandel onder nummer 41113907. De Algemene Voorwaarden liggen ter inzage bij de receptie van *Maatje in Zeeland* en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Tevens zijn deze Algemene Voorwaarden te vinden op [www.maatjeinzeeland.nl](http://www.maatjeinzeeland.nl).