

## **Algemene Leveringsvoorwaarden abonnementen bij Hulpmiddelaar**

Label van Veilig Thuis Verpleegkundig Team BV

Hierna te noemen Hulpmiddelaar

### **1. Algemeen**

Hulpmiddelaar verhuurt alarmeringsapparatuur, toegangso oplossingen en aanverwante technologische producten, die zorgmedewerkers ondersteunen en ontlasten, aan andere zorgorganisaties (B2B).

Hulpmiddelaar bezorgt en/of (de)monteert de producten bij de zorgorganisatie. Ook kan Hulpmiddelaar (product afhankelijk) een rol vervullen bij het implementatieproces.

### **2. Raamovereenkomst**

Om als zorgorganisatie gebruik te kunnen maken van een abonnement van Hulpmiddelaar dient de zorgorganisatie een raamovereenkomst met Hulpmiddelaar aan te gaan. Deze raamovereenkomst bevat de volgende thema's: privacy, aansprakelijkheid, facturatie, garanties, verplichtingen opdrachtgever en opdrachtnemer.

### **3. aanvraag abonnement**

De in de raamovereenkomst opgenomen organisatiespecifieke inloggegevens maken het mogelijk om via de website [www.hulpmiddelaar.nl](http://www.hulpmiddelaar.nl) producten te huren. In een aantal korte stappen is een bestelling geplaatst. De betreffende medewerker ontvangt per e-mail een bevestiging, dit is tevens de overeenkomst voor het gehuurde product. De klantenservice van Hulpmiddelaar stuurt ter bevestiging een mail naar de verantwoordelijk medewerker (zoals vastgelegd in de raamovereenkomst) van de zorgorganisatie.

De bestellende organisatie is verantwoordelijk voor de juistheid van alle gegevens die bij de aanmelding door haar of namens haar zijn aangeleverd.

### **4. Overeenkomst**

U verklaart zich door het aangaan van de overeenkomst akkoord met het delen van door u verstrekte gegevens met de betrokken ketenpartners voor zover dit noodzakelijk is voor het nakomen van de met u overeengekomen diensten.

### **5. Beëindiging Overeenkomst**

- Deze overeenkomst kan per dag worden opgezegd via het wijzigingsformulier op de website. [www.hulpmiddelaar.nl](http://www.hulpmiddelaar.nl). De dienstverlening eindigt op de datum waarop de opzegging door Hulpmiddelaar is ontvangen. Hulpmiddelaar zal na de ontvangst van de opzegging binnen vijf werkdagen de gehuurde producten ophalen en/of demonteren.
- Wanneer een gehuurd product bij beëindiging van het abonnement defect of incompleet blijkt zullen hiervoor kosten in rekening worden gebracht. (Zie product specifieke bijlage van deze algemene voorwaarden)
- Hulpmiddelaar is gerechtigd om bij misbruik van het verhuurde product de overeenkomst een maand na schriftelijke bevestiging te beëindigen en de kosten van het misbruik in rekening te brengen.
- Indien het verschuldigde bedrag van de automatische incasso niet kan worden geïnd dan wel wordt gestorneerd, dient u binnen vier weken het verschuldigde bedrag over te maken, bij

gebreke waarvan u van rechtswege in verzuim bent. Hulpmiddelaar is vervolgens gerechtigd de overeenkomst eenzijdig met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## 6. Tarieven en betaling

- Alleen het daadwerkelijke aantal dagen dat een product gehuurd is wordt in rekening gebracht.
- Alle tarieven zijn inclusief BTW. De tarieven kunnen jaarlijks verhoogd worden op basis van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek en op basis van andere kostenstijgingen.  
U wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- Hulpmiddelaar stuurt binnen vier weken na het einde van elke periode een gespecificeerde afrekening waarin per cliënt de werkelijk geleverde volumes (in aantallen, uren of dagdelen per prestatie) inzichtelijk worden gemaakt.
- U betaalt de hiervoor genoemde afrekeningen binnen één maand na ontvangst:
  - ✓ De maandelijkse abonnementskosten
  - ✓ Implementatiekosten (optioneel)
  - ✓ Eenmalig de aansluitkosten (optioneel)
  - ✓ Eenmalig de afsluitkosten (optioneel)
  - ✓ Aanschaf van bijkomende producten (bv. patronen voor de WOLK)

## 7. Aansprakelijkheid

Hulpmiddelaar is niet aansprakelijk voor:

- Alle directe of indirecte schade voortvloeiend uit het al dan niet onjuist gebruik van de gehuurde producten.
- De gevolgen van het verstrekken van onjuiste gegevens of het niet dan wel te laat doorgeven van wijzigingen in deze gegevens.
- De in de algemene voorwaarden behorend bij het bestelde product zijn in dit document als bijlage toegevoegd, hierin wordt de aansprakelijkheid op productniveau beschreven.

## 8. Slotbepalingen

- Enkel de meest recente versie van de algemene leveringsvoorwaarden abonnementen Hulpmiddelaar is van toepassing. Deze vindt u op [www.Hulpmiddelaar.nl](http://www.Hulpmiddelaar.nl)
- Hulpmiddelaar behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Voorwaarden abonnementen bij Hulpmiddelaar.
- Het standaard privacyreglement van Hulpmiddelaar is van kracht. Dit kunt u vinden op [www.Hulpmiddelaar.nl](http://www.Hulpmiddelaar.nl)
- De klachtenprocedure van Hulpmiddelaar is van kracht. Deze kunt u vinden op [www.Hulpmiddelaar.nl](http://www.Hulpmiddelaar.nl)

## Bijlage 1: alarmering Zinnovators

- In het geval van opvolging door de zorgmedewerkers van de zorgorganisatie, worden met één druk op de alarm knop zonder tussenkomst van een ZorgCentrale drie zorgmedewerkers tegelijk gebeld. Zodra één van deze zorgmedewerkers met de eigen telefoon het alarm accepteert (door indrukken van het sterretje) wordt een spreek/luister verbinding tot stand gebracht. Bij de keuze voor deze opvolging wordt de verpleegkundige van Veilig Thuis Verpleegkundig Team niet ingezet.
- Bij de keuze voor professionele opvolging, waarschuwt de cliënt met één druk op de alarmknop een verpleegkundige van Veilig Thuis Verpleegkundig Team. Zodra de verpleegkundige met de eigen telefoon het alarm accepteert (door indrukken van het sterretje) wordt een spreek/luister verbinding tot stand gebracht. Zo nodig komt de verpleegkundige, wanneer de cliënt zich in het werkgebied van Veilig Thuis Verpleegkundig Team bevindt (zie voor actuele informatie over het werkgebied de website [www.verpleegkundigteam.nl](http://www.verpleegkundigteam.nl)) zo snel mogelijk naar de cliënt toe. De verpleegkundige zal zich er voor inspannen om binnen 30 minuten bij de cliënt te zijn. Zo nodig kan de verpleegkundige de hulp inroepen van ambulance, politie, brandweer of arts.

## Aansprakelijkheid Zinnovators alarmering

Hulpmiddelaar is niet aansprakelijk voor:

- De kosten die voortvloeien uit overschrijding van het maximum aantal aan het abonnement gekoppelde jaarlijkse belminuten. Het abonnement geeft 300 gespreksminuten of berichten per jaar vrij voor situaties waarin alarmgebruik noodzakelijk is\* (\* De belgegevens van de afgelopen 12 maanden van uw abonnement zijn leidend. Alle gesprekken worden afgerond op hele minuten per gespreksdeelnemer). Indien u de limiet overschrijdt, brengen wij u € 0,10 per minuut per gespreksdeelnemer en per bericht in rekening. We informeren u telefonisch bij een overschrijding van het gebruik en zullen de eventueel extra gemaakte kosten in rekening brengen.
- Directe of indirecte schade als gevolg van het niet bereikbaar zijn van de door u opgegeven zorgmedewerkers.
- Directe of indirecte schade als gevolg van het gegeven dat door het alarmapparaat niet in alle omstandigheden een 100% exacte plaatsbepaling kan worden weergegeven, omdat locatiebepaling van het alarmapparaat in grote mate afhankelijk is van bouwkundige, technische en atmosferische omstandigheden (bv. dichte mist of stalen bouwconstructies).
- Directe of indirecte schade als gevolg van het gegeven dat bij de toepassingen van draadloze mobiele telecommunicatie, de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen verschillen en dat deze afhankelijk zijn van atmosferische-, provider- en locatieomstandigheden.
- Directe of indirecte schade als gevolg van het niet conform de instructies opladen van het (mobiele) alarmapparaat.
- Directe of indirecte schade als gevolg van onjuist gebruik van het alarmapparaat.



## **Bijlage 2: alarmering Watchi**

### Bijlage 3: SMART sleutelkluis (Secuvita)

#### Toegangsoplossingen

- Bij het aangaan van een abonnement SMART sleutelkluis (toegangsoplossing) dient de cliënt, indien van toepassing, de schriftelijke toestemming voor plaatsing van de sleutelkluis van de woningbouwvereniging of van de vereniging van eigenaren te overleggen.
- Bij het aangaan van een abonnement op een toegangsoplossing aan de binnenzijde van de cliënt zijn/ haar voordeur (zoals een motorcilinder) is deze toestemming niet vereist.
- Bij het aangaan van een abonnement inclusief sleutelkluis heeft de zorgorganisatie de mogelijkheid om toestemming te geven dat zorgmedewerkers van bv. een andere zorgorganisatie toegang krijgen tot de sleutelkluis. De Zorgorganisatie kan te allen tijde op de website van [www.hulpmiddelaar](http://www.hulpmiddelaar) deze keus aanpassen, via het wijzigingsformulier.
- De sleutelkluis kan niet ter beschikking gesteld worden indien de kluis niet conform de veiligheidskwalificaties van de Stichting Keurmerk Gevelbouw (SKG) op of naast de voordeur geïnstalleerd kan of mag worden.
- De verpleegkundigen van Veilig Thuis Verpleegkundig Team beschikken over een uniforme, al dan niet digitale toegangssleutel voor deze sleutelkluis, die daarvoor door Hulpmiddelaar is aangebracht aan of naast de voordeur van de cliënt waarvoor onplanbare zorg wordt verlangd.
- Indien de cliënt woonachtig is in een wooncomplex en er een centrale toegangsdeur is, zal Hulpmiddelaar zorg dragen voor het kosteloos plaatsen van een toegangsoplossing bij deze toegangsdeur, die gebruikt kan worden door alle betrokken zorgorganisaties.
- Indien het voor de verpleegkundigen van Veilig Thuis Verpleegkundig Team, niet mogelijk blijkt de woning van de cliënt te betreden, wordt de politie gewaarschuwd met het verzoek de woning alsnog te betreden. Als de oorzaak van de belemmering van de toegang is gelegen aan omstandigheden (zoals sleutel aan binnenkant op slot, knip op de deur, niet tijdige melding van afwezigheid) die aan de cliënt verwijtbaar zijn, zal de daaruit voortvloeiende schade op de zorgorganisatie verhaald worden.
- Hulpmiddelaar is verantwoordelijk voor het onderhoud, reparatie en/of de vervanging van de gehuurde sleutelkluisen.
- Bij beëindiging van het abonnement zal Hulpmiddelaar zorg dragen voor de verwijdering van de sleutelkluis. De kosten hiervan worden bij u in rekening gebracht. De eventuele beschadigingen aan de deur of aan de gevel door de bevestigingsschroeven, worden zo goed mogelijk hersteld.

#### Aansprakelijkheid toegang tot de woning:

- Personenalarmering is niet aansprakelijk voor:
- Schade als gevolg van het gebruik en/of misbruik van een niet SKG-gecertificeerde en/of zelf aangeschafte en geïnstalleerde sleutelkluis.
- Materiele en/of immateriële gevolgen van het ontbreken van toestemming van de woningbouw vereniging, verhuurder of vereniging van eigenaren voor het installeren van een sleutelkluis.
- Kosten die voortvloeien uit herstelwerkzaamheden ten gevolge van het verwijderen van de sleutelkluis. Bij beschadiging en/of storing van de alarmeringsapparatuur en/of sleutelkluis neemt de zorgorganisatie zo spoedig mogelijk contact op met Hulpmiddelaar. op werkdagen wordt binnen 24 uur zorg gedragen voor storingsherstel en zo nodig vervanging van de apparatuur. Indien de storing niet te wijten is aan het alarmeringsapparaat worden kosten in rekening gebracht.



- Directe of indirecte schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd of schade als gevolg van de handelwijze van na een gemelde noodsituatie gewaarschuwde personen of instanties.
- Hulpmiddelaar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gevolgen (schade of inbraak) na verlies of diefstal van de sleutel of sleutelkluis en derden zich toegang verschaffen tot uw woning.



#### **Bijlage 4: WOLK heupairbag**

Hulpmiddelaar garandeert enkel dat de Producten ten tijde van de terbeschikkingstelling in overeenstemming zijn met de volgende specificaties ("Garantie"):

- ✓ Weegt circa 450g (gewicht verschilt per maat)
- ✓ Gaat automatisch aan;
- ✓ Heeft een oplaadbare batterij die enkele dagen meegaat op 1 lading;
- ✓ Blaast 1 of 2 airbags op bij een gedetecteerde val;
- ✓ Is CE gecertificeerd. Is deugdelijk verpakt;

De Garantie is geldig voor een periode van 1 jaar (12 maanden) vanaf de terbeschikkingstelling van het Product aan Klant. Gedurende deze periode zal Hulpmiddelaar voor zijn rekening alle gebreken onder de Garantie herstellen voor zover zij te wijten zijn aan materiële, constructie- of ontwerpfouten.

Onder verwijzing naar de uitgebreide waarschuwingen ter zake van (het gebruik van) de Producten in de Gebruiksaanwijzing, is Klant zich ervan bewust dat:

- ✓ Personenschade niet te allen tijde kan worden voorkomen door het gebruik van de Producten;
- ✓ Voorzichtigheid blijft geboden;
- ✓ de Producten niet tegen elke mogelijke val bescherming bieden en niet in alle gevallen (ernstig) letsel kunnen voorkomen;

de Producten bewegingssensoren bevatten om een val te herkennen. Bij plotselinge neerwaartse bewegingen (niet zijnde een val) kunnen de Producten onbedoeld geactiveerd worden. De Producten zijn daardoor niet geschikt om te dragen bij activiteiten met intensieve bewegingen, zoals bijvoorbeeld springen of hardlopen; en hij/zij het Product uiterlijk binnen 3 jaar na ingebruikname door Hulpmiddelaar dient te laten controleren.

## Bijlage 5: Sensara, sensoren technologie

De levering omvat de Producten. Deze dienen conform de productinformatie in de betreffende woonruimte te worden verdeeld en geïnstalleerd; de sensoren op de daartoe behorende plek en de gateway verbonden met een internetverbinding. De Producten dienen te worden aangesloten op het elektriciteitsnet en communiceren via een internetverbinding. De aansluiting op elektra en de internetaansluiting dient de zorgorganisatie zelf te verzorgen. Storingen in deze netwerken liggen buiten de verantwoordelijkheid van Hulpmiddelaar

De Producten zullen de eerste veertien (14) dagen na installatie de bewegingen en gewoonten van de bewoner van de woonruimte “leren”, waardoor het systeem nadien in staat is ongebruikelijke bewegingen of niet-bewegingen en patronen te herkennen en via de app de monitorende gebruikers daarvoor te waarschuwen. Na de eerste 14 dagen is het systeem operationeel.

Hulpmiddelaar garandeert dat de Producten zoals door haar hieronder geleverd zullen functioneren conform de gebruiksaanwijzing en Productinformatie, vrij zijn van ontwerp- en materiaalfouten en deugdelijk gemaakt zijn voor een termijn van 12 maanden na levering voor zover deze niet zijn opengemaakt of gebruikt anders dan zoals in de gebruiksaanwijzing uiteengezet. Deze garantie staat los van enige wettelijke garantie welke tot de rechten van de zorgorganisatie behoort. Deze garantie omvat uitsluitend het technisch functioneren van de Producten, niet de vertaling daarvan via de software en de App naar monitoringsresultaten en nauwkeurigheid.

Indien de Producten binnen de in bovenstaand artikel gestelde termijn niet of niet langer functioneren conform de omschrijving, dan zal Hulpmiddelaar op eigen kosten en naar haar keuze (i) de Producten omwisselen voor nieuwe zelfde of vergelijkbare producten, of (ii) de Producten repareren of (iii) de Producten terugnemen en u uw betaling restitueren minus een vergoeding voor gebruik tot op dat moment. Dit is de enige garantie die geldt ten aanzien van de Producten, alle verdere garanties worden hierbij uitgesloten behoudens voor zover in de wet verplicht voorgeschreven.

Om garantie in te roepen dient u een bericht te sturen aan [klantenservice@hulpmiddelaar.nl](mailto:klantenservice@hulpmiddelaar.nl) waarbij u uw bestelnummer en leveringsdatum vermeldt.

De monitoringdata uit de Producten worden voor de monitorende gebruiker zichtbaar in de App gedurende de looptijd van een geldig abonnement door een draadloze verbinding tussen de sensoren en de hub in de woning naar het Sensara netwerk en systeem, dat de data dan weer doorstuurt naar de App en alerts genereert naar de App wanneer de gebruikelijke patronen onderbroken worden.

abonnement te activeren dient u een account aan te maken op [www.sensara.eu/welkom](http://www.sensara.eu/welkom). Dit account dient u te beveiligen met een niet algemeen, maar persoonlijk wachtwoord. Door deze registratie bevestigt u nogmaals uw instemming met deze voorwaarden, waarna uw persoonlijke gebruikersaccount actief is en u de App kunt downloaden uit de Google Play en Apple App Store. Wanneer de App op de smartphone is gedownload, scant u de code op de gateway zoals omschreven in de gebruiksaanwijzing en dan krijgt u het Sensara monitoringsscherm op uw apparaat, waarbij u de instellingen kunt aanpassen naar uw wensen. De App wordt u aangeboden onder de App gebruiksvoorwaarden (link).



Er zijn verschillende trends welke u kunt instellen en uit zetten naar gelang uw eigen monitoringsbehoeften. Leest u vooral de omschrijving voor iedere trend rustig door zodat u begrijpt waarom bepaalde data belangrijk zouden kunnen zijn. Bij verontrustend gedrag krijgen de App gebruikers een melding op hun apparaat waarop de App is geïnstalleerd.

### **Aansprakelijkheid**

Sensara zal zich inspannen de App en zonder technische storingen te laten functioneren, maar kan echter het uitblijven van technische storingen of dataverlies niet garanderen.

Het Sensara systeem is niet bedoeld als diagnose systeem of een vervanging voor medische zorg of patiënten monitoring. Het is uitsluitend bedoeld als geruststellingsmechanisme en kan niet worden gebruikt voor patiënten met directe medische zorgbehoefte, noch voorziet het in real-time data.

Indien u door een aan Sensara toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst schade lijdt is Sensara met inachtneming van het bepaalde hierin aansprakelijk voor de schade zoals bedoeld in artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek die hiervan een direct gevolg is. U dient schade zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen een maand na het ontstaan daarvan aan Sensara te melden.

Sensara aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit: (1) het niet of ontoereikend kunnen monitoren door een probleem met de internetverbinding in de woning; (2) onjuiste installatie of installatie of gebruik niet conform de productinformatie en gebruiksaanwijzing; (3) het vertrouwen op uitsluitend de monitoringinformatie van de Sensara App; (4) het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de App door bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden.

Sensara aanvaardt in geen geval aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die op enige wijze ontstaat door en/of voortvloeit uit:

- ✓ de onmogelijkheid om de App (volledig) te gebruiken;
- ✓ dat enige informatie op de App onjuist, onvolledig of niet actueel is;
- ✓ fouten in de software;
- ✓ storing in de elektriciteitsvoorziening in de woning;
- ✓ storing in de cellulaire verbinding van de Producten met het Sensara netwerk;
- ✓ het onrechtmatig gebruik van de systemen van Sensara, waaronder de App;
- ✓ gebruik van de persoonsgegevens van de gebruiker door een andere derde in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens of ongevraagde communicatie (waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens en de relevante bepalingen uit de Telecommunicatiewet).
- ✓ Voor zover wettelijk toelaatbaar, maar zonder iets uit te sluiten dat volgens de wet in geval van consumenten niet mag worden uitgesloten, sluit Sensara alle andere garanties van welke aard dan ook uit. De bepalingen van dit artikel laten de wettelijke rechten van consument of de rechten op annulering van de Overeenkomst onverlet.



## **Bijlage 6: Tessa, Tinybots**