

**Algemene Voorwaarden
Professionele Alarmopvolging
door Kwadrant**

ALGEMENE VOORWAARDEN

Professionele Alarmopvolging door KwadrantGroep

01. Algemeen

1. Kwadrant is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
2. Kwadrant werkt samen met meerdere leveranciers die de dienst personalarmering leveren.
3. De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
4. Op de dienstverlening van Kwadrant is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van Kwadrant. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenbemiddelaar zijn te vinden op de website van Kwadrant: www.kwadrant.nl.
5. Kwadrant biedt uitsluitend professionele alarmopvolging aan klanten die woonachtig zijn binnen het werkgebied van Kwadrant. Wanneer niet langer aan deze voorwaarde wordt voldaan, wordt de professionele alarmopvolging beëindigd. Zie ook artikel 8.

02. Aanmelding voor professionele alarmopvolging

1. Klant geeft aan de alarmcentrale waar men de alarmering heeft geregeld door professionele alarmopvolging te willen ontvangen van Kwadrant.
2. De alarmcentrale legt deze aanvraag vervolgens voor aan Kwadrant.
3. Een aanmelding is geaccepteerd als Kwadrant de aanmelding voor professionele alarmopvolging schriftelijk heeft bevestigd. Pas na deze schriftelijke bevestiging is Kwadrant verantwoordelijk voor de professionele alarmopvolging.

03. Professionele alarmopvolging

1. De alarmcentrale voert triage uit en zet, indien nodig, professionele alarmopvolging van Kwadrant in.
2. De zorgverlener van Kwadrant zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer zijn dan 30 minuten.
3. Professionele alarmopvolging door Kwadrant wordt alleen verleend bij acute onvoorziene situaties waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als de klant gevallen is, zich ernstig heeft verwond of pijn gedaan. Voor andere niet-acute zorgvragen kan de klant terecht bij zijn reguliere thuiszorgteam.
4. Kwadrant levert zorg van een kwalitatief goed niveau conform de van toepassing zijnde erkende kaders, waaronder, maar niet beperkt tot die als bedoeld in het Generiek Kompas 'Samen werken aan kwaliteit van bestaan', de professionele standaard van de V&VN en als bedoeld in artikel 2 van de Wkkgz.
5. Bij veelvuldig of onrechtmatig gebruik van professionele alarmopvolging gaat Kwadrant in gesprek met de klant of diens contactpersoon om het gebruik van de dienst te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen voor gepast en zorgvuldig gebruik van de professionele alarmopvolging. Indien er sprake blijft van onrechtmatig gebruik, kan Kwadrant de dienstverlening professionele

- alarmopvolging beëindigen. Zie ook artikel 8.
6. Kwadrant verleent ter plaatse de noodzakelijke eerste hulp en schakelt zo nodig hulpverleningsdiensten in. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van de klant.
 7. Kwadrant draagt zorg voor een juiste overdracht van relevante gegevens naar hulpverleningsdiensten en/of contactpersoon en regelt desgewenst verdere zorgverlening voor de klant.

04. Woningtoegang

1. Voordat de professionele alarmopvolging door Kwadrant kan starten, is de klant verplicht om te zorgen voor adequate woningtoegang zodat zorgverleners van Kwadrant in geval van een alarmmelding zelfstandig de woning van de klant kunnen betreden. De gewenste manier van woningtoegang moet altijd vooraf door de klant worden gemeld aan Kwadrant en moet voldoen aan de voorwaarden genoemd in dit artikel.
2. Als de klant in een complex woont met een centrale afgesloten toegangsdeur, is de klant verplicht ervoor te zorgen dat zorgverleners van Kwadrant toegang hebben tot zowel het complex als de eigen woning van de klant.
3. Uitgangspunt is dat, om de woning en het complex te kunnen betreden, de klant een veilige deurtogang bij zijn woning beschikbaar stelt. De klant kiest zelf uit één van onderstaande mogelijkheden:
 - a. De klant kan een sleutelkluisje met cijfercode aanschaffen of huren. Hiervoor geldt dat:
 - klant zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van de cijfercode aan Kwadrant;
 - Kwadrant niet aansprakelijk is als de toegangscode niet bekend is bij Kwadrant, gewijzigd is of niet meer functioneert;
 - klant zelf verantwoordelijk is voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
 - b. De klant kan ook gebruik maken van een elektronisch deurtogangssysteem. Dit kan alleen met de elektronische systemen waar Kwadrant mee werkt. Welk systeem in welk gebied gebruikt kan worden, kunt u navragen bij het Klant Advies Centrum van Kwadrant via telefoonnummer 088 – 512 7000.
4. Als de klant geen sleutelkluisje wil aanschaffen of huren of als de verhuurder van de woning of de vereniging van eigenaren geen toestemming geeft voor het gebruik daarvan, dan zal de klant vooraf nadrukkelijk met Kwadrant moeten overleggen of er een andere passende oplossing voor de woningtoegang te realiseren is. Hiervoor geldt dat:
 - Kwadrant geen sleutels van klanten in beheer neemt;
 - Kwadrant alleen digitale sleuteloplossingen accepteert waarmee d.m.v. een app of vergelijkbaar systeem de deur geopend kan worden. Welke dat zijn, kunt u navragen bij het Klant Advies Centrum van Kwadrant via telefoonnummer 088 – 512 7000.
5. Als in geval van een alarmmelding blijkt dat de toegang tot de woning – inclusief de centrale toegangsdeur van het complex – niet of onvoldoende adequaat door de klant is geregeld, kan (eventueel met hulp van derden) de deur worden opgebroken om de zorgverlener van Kwadrant toegang te verlenen tot de woning.

De kosten daarvan en eventuele schade die hierdoor is ontstaan, zijn voor rekening van de klant. Het kan hierbij gaan om bijvoorbeeld de volgende situaties:

- er is geen sleutelkluisje geregeld;
 - sleutel van de woning zit niet in het sleutelkluisje;
 - code voor het kluisje klopt niet (meer);
 - manier van woningtoegang is niet duidelijk door de klant doorgegeven aan Kwadrant;
 - toegang tot de woning wordt geblokkeerd door bijvoorbeeld een bijzetslot, knip of deurketting, of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.
6. De klant zorgt voor veilige toegang tot terrein en woning. Dit houdt o.a. in:
- toereikende buitenverlichting;
 - geen loslopende hond op het erf/in de tuin;
 - goed begaanbaar pad;
 - sleutelkluisje is via een verhard pad en binnen een straal van 4 meter van de deur bereikbaar.
7. De klant wordt geacht toestemming te hebben gegeven aan Kwadrant voor het betreden van zijn woning door gebruik van de huissleutel of anderszins indien naar aanleiding van een alarmoproep professionele alarmopvolging moet worden ingezet.

05. Aansprakelijkheid

1. De klant kan aanspraak maken op de professionele alarmopvolging als er aan deze algemene voorwaarden en aan de betalingsverplichtingen wordt voldaan.
2. Kwadrant is niet aansprakelijk voor:
 - de dienstverlening van leveranciers van alarmeringsapparatuur en de alarmcentrale waaronder de aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur;
 - het niet tijdig aanwezig zijn van medewerkers van Kwadrant, gewaarschuwde hulpverleners of instanties;
 - de gevolgen die voortvloeien uit het niet-actueel zijn van medische of andere gegevens van de klant of van diens contactpersoon, tenzij het niet-actueel zijn het gevolg is van opzet, schuld of nalatigheid van Kwadrant;
 - de gevolgen van het handelen van anderen zoals hulpverleningsdiensten, of deze nu door Kwadrant zijn ingeschakeld of niet;
 - schade die ontstaat indien de toegang tot de woning moet worden geforceerd (zie artikel 4.5);
 - de gevolgen van verlies of diefstal van sleutels of het in handen van onbevoegden komen van een kluiscode noch voor schade aan opstal en/of inboedel van de klant, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van Kwadrant.

06. Kosten en indexering

1. De klant is maandelijks abonnementskosten verschuldigd voor professionele alarm-opvolging door Kwadrant. Bij aanvang van alarmopvolging door Kwadrant is de klant per eerstvolgende hele maand voor het eerst abonnementskosten verschuldigd. Bij opzegging van alarmopvolging is de klant tot en met de laatste volledige kalendermaand abonnementskosten verschuldigd. Voorbeeld: als de alarmopvolging start op 15 januari, is klant vanaf 1 februari maandelijks abonnementskosten verschuldigd. Als klant de alarmopvolging opzegt per 5 februari, is klant abonnementskosten verschuldigd tot en met 31 januari.
2. De abonnementskosten worden door Kwadrant maandelijks via automatische incasso geïnd.
3. Kwadrant kan de tarieven voor de professionele alarmopvolging jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS en Kwadrant behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf geïnformeerd over tariefswijzigingen die niet het gevolg zijn van indexering.
4. De klant betaalt de abonnementskosten binnen 14 dagen. Wanneer de klant niet binnen deze termijn betaalt, de automatische incasso door toedoen van de klant niet kan worden uitgevoerd of de incasso door de klant is gestorneerd, ontvangt de klant een betalingsherinnering. Wanneer de klant binnen 14 dagen na de herinnering nog steeds niet heeft betaald, heeft Kwadrant het recht om wettelijke rente en kosten (ten minste € 40 per aanmaning) in rekening te brengen vanaf het moment waarop de oorspronkelijke betalingstermijn werd overschreden. Tevens heeft Kwadrant het recht om de overeenkomst na afloop van de tweede betalingstermijn met onmiddellijke ingang te beëindigen.
5. De kosten voor uitvoering van de alarmopvolging ter plaatse worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar van de klant. Als de klant zorg ontvangt op grond van de Wet langdurige zorg, is de klant hiervoor mogelijk een eigen bijdrage verschuldigd.

07. Persoonsgegevens

1. Voor het leveren van professionele alarmopvolging is het noodzakelijk dat Kwadrant persoonsgegevens van de klant verwerkt.
2. De klant is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen zonder uitstel doorgegeven te worden aan Kwadrant.
3. Kwadrant verwerkt persoonsgegevens van de klant in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Persoonsgegevens van de klant kunnen in spoedsituaties worden uitgewisseld met nood- en hulpdiensten als dit voor adequate zorgverlening noodzakelijk is.
5. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.kwadrant.nl/privacy-statement.

08. Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in nadat Kwadrant aan de alarmcentrale schriftelijk heeft bevestigd de alarmopvolging te kunnen leveren. Desgewenst kan de overeenkomst ook op een latere datum ingaan. De overeenkomst wordt aangegaan tot wederopzegging.
2. De klant kan de alarmopvolging door Kwadrant op elk moment schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De klant mag aan het eind van de maand opzeggen maar ook op dag drie van de maand. Dan eindigt de overeenkomst op dag drie van de volgende maand. Opzeggen is mogelijk door een mail te sturen aan klantadviescentrum@kwadrant.nl of een brief aan Kwadrant/ t.a.v. KAC, Postbus 181, 9200 AD te Drachten.
3. De overeenkomst eindigt van rechtswege op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarde genoemd in artikel 1.5.
4. Kwadrant is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen als:
 - zorg- en hulpverlening wordt belemmerd door de klant of de in zijn woning aanwezige personen;
 - de klant zich niet houdt aan de in dit document genoemde voorwaarden;
 - de situatie zich voordoet zoals bedoeld in artikel 3.5 of
 - er (andere) redenen zijn waardoor Kwadrant redelijkerwijs niet in staat is de alarmopvolging voort te zetten.De klant wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

09. Beschikbaarheid en wijziging voorwaarden

1. Kwadrant is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Kwadrant de klant tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste één maand zitten. Als de wijziging tot gevolg heeft dat de dienstverlening aan de klant wezenlijk van de oorspronkelijke dienstverlening afwijkt, heeft de klant het recht de overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.
2. Alleen de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging is van toepassing. Deze kunnen worden geraadpleegd via www.kwadrant.nl.
3. Kwadrant behoudt zich het recht voor om niet langer professionele alarmopvolging aan te bieden. In dat geval zal Kwadrant de klant uiterlijk drie maanden voor de beëindiging van de dienstverlening informeren en zo mogelijk wijzen op alternatieven.

Versie: 1 september 2020