

Algemene voorwaarden Livio

Personenalarmering/professionele zorgopvolging (EHBA)

Artikel 1 Begripsomschrijving

- a) Abonnee: de rechtspersoon waarmee de overeenkomst voor personenalarmering is afgesloten.
- b) Alarmapparatuur: bestaat uit de hals- en polszender en het alarmtoestel/unit.
- c) Hals- of polszender: dit is een draagbare zender. In geval van nood kan de abonnee door middel van een druk op de knop contact maken met de Zorgcentrale.
- d) Alarmtoestel/unit: het alarmtoestel dat het signaal van de hals- of polszender ontvangt. Via het alarmtoestel wordt contact gemaakt met de zorgcentrale en komt een spreek-/luisterverbinding tot stand.
- e) Zorgcentrale: dit is de 24-uurs bereikbare Zorgcentrale van Livio, die in verbinding staat met de alarmapparatuur van de abonnee. De medewerkers van de Zorgcentrale coördineren de hulpverlening bij binnenkomende meldingen van aangesloten abonnees.
- f) Sleuteladressen: dit zijn de mantelzorgers (kinderen, burens) die door de abonnee zijn opgegeven. Bij een alarmmelding kunnen deze mensen gewaarschuwd worden en verzocht worden om naar de woning van de abonnee toe te gaan.

Artikel 2 Alarmapparatuur

- 1) Bij aflevering en plaatsing van de apparatuur zal Livio zorg dragen voor:
 - opname van abonnee in het bestand van de Zorgcentrale
 - het afwikkelen van de administratie
 - het maken van een proefmeting
 - het met de abonnee bespreken van de werking van de apparatuur.
- 2) De abonnee is verantwoordelijk voor de geplaatste apparatuur en dient hier zorgvuldig mee om te gaan. Eventuele reparaties die verricht moeten worden bij beschadiging door oneigenlijk gebruik of vervangen bij verlies of diefstal zijn voor rekening van de abonnee.
- 3) Kosten die voortvloeien uit onderstaande punten komen altijd voor rekening van de abonnee:
 - Onjuiste reparaties of onderhoud door een derde, die niet in opdracht van Livio handelt;
 - Het gebruik van de alarmapparatuur door de abonnee of een derde anders dan waarvoor het is bestemd;
 - Opzet of nalatigheid van de abonnee of een derde.
- 4) Livio draagt in geval van huur zorg voor onderhoud, reparaties en/of vervanging van (delen van) de alarmapparatuur. De kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Livio, tenzij lid 3 van toepassing is.
- 5) In de huur van de alarmapparatuur is een abonnement op de Zorgcentrale inbegrepen.
- 6) Voor de plaatsing van de alarmapparatuur is de abonnee plaatsingskosten verschuldigd.
- 7) Spoedplaatsing van de alarmapparatuur vindt alleen plaats op werkdagen.

Artikel 3 Zorgcentrale

- 1) De primaire taak van de Zorgcentrale is de bemiddeling en registratie van hulp- en informatievragen in het kader van personenalarmering.
- 2) Via de Zorgcentrale zal Livio zorg dragen voor:
 - Het accepteren gedurende 24 uur per dag 7 dagen per week van binnenkomende alarmmeldingen;
 - Het zo snel mogelijk doorgeven van gemelde noodsituaties aan minimaal één van de opgegeven sleuteladressen;

- Een alternatief om in de noodsituatie te voorzien als de sleuteladressen niet bereikbaar zijn of de gemelde noodsituatie vereist;
 - Het doorgeven van technische storingen aan de abonnee of één van de opgegeven sleuteladressen en indien nodig de storingsdienst;
 - Het eerbiedigen van privacy van de abonnee volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 3) De Zorgcentrale schakelt de hulpverlening in, afhankelijk van de analyse van de hulpaanvraag door de zorgcentralisten. De abonnee heeft de keuze tussen alarmopvolging door middel van sleuteladressen en alarmopvolging door middel van professionele zorgopvolging.
- 4) De abonnee zal zorg dragen voor:
- Verstrekking van gegevens conform het inschrijfformulier "Livio Personenalarmering en Eerste Hulp bij Alarmering" en direct doorgeven van wijzigingen daarvan;
 - Drie sleuteladressen zo mogelijk binnen bereik van 15-30 minuten van de woning van de abonnee waarvan bewoners bereid zijn op verzoek van de Zorgcentrale onverwijld naar de woning van de abonnee te gaan;
 - Onmiddellijk doorgeven van wijzigingen van sleuteladressen etc. aan Livio;
 - Onmiddellijk doorgeven van wijzigingen in de gezondheidssituatie van de abonnee wanneer dit belangrijk is voor de hulpverlening;
 - De aanwezigheid van een werkende telefoonaansluiting en/of vrij stopcontact.

Artikel 4 Eerste hulp bij alarmering

Artikel 4 is alleen van toepassing voor klanten die de dienst Professionele zorgopvolging (EHBA) afnemen.

- 1) Van alarmering i.c. alarmopvolging volgens EHBA is sprake indien:
 - het verlenen van hulp geen uitstel kan dulden;
 - niet anders dan met behulp van de alarmapparatuur hulp kan worden opgeroepen;
 - onraad/gevaar dreigt.
- 2) De oproepkosten zijn gebaseerd op een uurtarief van € 64,00 waarbij in eenheden van 15 minuten directe contacttijd wordt gerekend. Deze kosten zullen per incasso worden geïnd wanneer u géén indicatie voor zorg uit de ZVW of WLZ heeft.

Artikel 5 Kosten en betaling

- 1) De eenmalige kosten voor het plaatsen van het toestel en de maandelijkse abonnementstermijnen 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) Livio 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.
- 4) Alle buitenrechtelijke kosten die door Livio met de invordering zijn gemoeid, komen voor rekening van de abonnee.
- 5) Livio heeft het recht om de voorwaarden en tarieven van de overeenkomst op ieder willekeurig moment te wijzigen.
- 6) Livio zal de tarieven zoals vermeld in het aanhangsel tarieven jaarlijks aanpassen aan minimaal het consumenten prijsindexcijfer reeds alle huishoudens (2000=100) van het CBS. Livio houdt zich het recht voor om tarieven te wijzigen met een percentage hoger dan het consumenten prijsindexcijfer van het CBS.
- 7) Indien de abonnee niet akkoord gaat met de wijziging van de voorwaarden en tarieven, heeft de abonnee het recht de overeenkomst op te zeggen binnen dertig dagen na bekendmaking van de nieuwe voorwaarden.

Daarnaast zal alle apparatuur ingeleverd moeten worden. Hiervoor dient u contact op te nemen met de Livio Zorgcentrale via 0900 – 9200. De overeenkomst dient, bij wijziging voorwaarden en prijzen, schriftelijk opgezegd te worden. Heeft de abonnee binnen 30 dagen geen gebruik gemaakt van dit recht, dan wordt hij geacht met de aanpassing in te stemmen.

- 8) Geen rechten kunnen worden ontleend aan hetgeen vermeld is of zal worden in brochures en/of andersoortige publicaties welke bedoeld zijn informatief van aard te zijn, noch aan kennelijke drukfouten omtrent bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, tarieven en/of andersoortige publicaties welke bedoeld zijn informatief van aard te zijn.
- 9) U ontvangt een vooraankondiging bij prijswijzigingen.
- 10) Mocht u de afspraak met de leverancier van plaatsing apparatuur niet binnen 24 uur voor het tijdstip van plaatsing afzeggen en u bent niet aanwezig ten tijde van de afspraak voor plaatsing apparatuur dan worden de kosten bij u in rekening gebracht.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 1) Livio is niet aansprakelijk voor:
 - Het niet of onvoldoende reageren van gewaarschuwde personen of instanties;
 - Directe of indirecte schade, als gevolg van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur door aansluiting op een digitaal netwerk of modem;
 - Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd;
 - Schade als gevolg van de handelwijze van na gemelde noodsituatie gewaarschuwde personen of instanties.
- 2) De abonnee, of diens zaakwaarnemer, verklaart hiermede dat hem/haar bekend is dat alle risico's met betrekking tot opstal en inboedel ook gedurende de periode dat Livio of in opdracht van Livio werkzame personen, toegang tot de woning heeft voor zijn/haar rekening zijn. Noch Livio noch één van de in haar opdracht werkzame personen aanvaardt enigerlei aansprakelijkheid ter zake. Uiteraard zullen Livio en alle in haar opdracht werkzaamheden verrichtende personen de nodige zorgvuldigheid betrachten
- 3) De abonnee vrijwaart Livio tegen alle aanspraken van derden ter zake van verrichtingen van Livio in het kader van deze overeenkomst.

Artikel 7 Persoonlijk en medische informatie

- 1) De abonnee machtigt Livio om gegevens te verstrekken aan derden ten behoeve van een zorgvuldige en adequate uitoefening van hun taken over deze gegevens moeten beschikken. Dit betreft in ieder geval:
 - de Zorgcentrale die de alarmafhandeling uitvoert;
 - het sleuteladres of de hulpverlener/hulpverlenende instelling die de alarmopvolging leveren.
- 2) De abonnee gaat ermee akkoord dat de Zorgcentrale een rapport van meldingen en ondernomen acties verschaft aan Livio en aan de betrokken hulpverlenende instellingen, indien dit noodzakelijk blijkt te zijn.
- 3) De abonnee gaat akkoord met de opname van het gesprek van de klant met de zorgcentralist bij een alarmmelding.
- 4) Livio neemt de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

Artikel 8 Duur en beëindiging

- 1) De overeenkomst wordt aangegaan voor een minimale contractperiode van 3 maanden. Na afloop van deze periode wordt de overeenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de abonnee de overeenkomst voor het verstrijken van de minimale

contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk heeft opgezegd. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan de abonnee telkens met inachtneming van een opzegtermijn van één maand schriftelijk opzeggen. Het gehuurde toestel dient, inclusief alle toebehoren, te worden ingeleverd. Verwerking van de opzegging geschiedt wanneer het toestel is ingeleverd. Indien niet alle toebehoren retour komen, zullen de kosten van vervanging bij de abonnee in rekening worden gebracht.

- 2) Bij overlijden van de klant of bij verhuizing naar een intramurale instelling kan de overeenkomst per einde van de maand van de opzegging worden beëindigd. Beëindiging vindt echter plaats op het moment dat de alarmapparatuur door Livio retour is ontvangen.
- 3) In de volgende gevallen is de overeenkomst ontbonden, dan wel kan Livio deze als ontbonden beschouwen, zonder rechtelijke tussenkomst of andere sommatie en kan Livio het onderverhuurde onverwijld tot zich nemen:
 - indien de abonnee in gebreke blijft met de betaling van de huur of de abonnementskosten, dan wel enige bepaling uit de onderhavige overeenkomst, of de daarbij behorende voorwaarden niet nakomt;
 - in geval van misbruik van het systeem door de huurder.
- 4) De aan het beëindigen van de overeenkomst verbonden kosten, om welke reden dan ook, zijn voor rekening van de abonnee.

Artikel 9 Geschillen

- 1) Alle eventuele geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank te Almelo.

Algemeen: Vergoedingen van uw Zorgverzekeraar.

Afhankelijk van uw zorgverzekeraar kunt u mogelijk een tegemoetkoming van de kosten ontvangen. Elke zorgverzekering hanteert hiervoor zijn eigen regels. Informeer bij uw Zorgverzekeraar wat zij voor u kunnen betekenen.