

ALGEMENE VOORWAARDEN

Personenalarmering | Gebruiker

Inleiding

U heeft als eindgebruiker gekozen om gebruik te maken van onze dienst personenalarmering. Wij doen ons uiterste best om ervoor te zorgen dat deze dienst aan uw verwachtingen voldoet. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die u heeft gesloten met M-ALERT. Met deze Algemene Voorwaarden is het direct duidelijk welke rechten en plichten u als eindgebruiker heeft. Zo weet u wat u van M-ALERT mag verwachten en wat M-ALERT van u mag verwachten. Deze Algemene Voorwaarden komen in plaats van eventuele eerdere Algemene Voorwaarden en kunnen in de toekomst door M-ALERT worden aangepast. Als dit gebeurt dan kunt u altijd de laatste versie op de website van M-ALERT terugvinden. Mocht u als eindgebruiker het niet eens zijn met de eventuele veranderingen, laat ons dit dan zo spoedig mogelijk weten zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Definities

U of Eindgebruiker: de gebruiker van de dienst personenalarmering die als particulier (dus niet vanuit een beroep of bedrijf) een overeenkomst heeft gesloten met M-ALERT.

Dienst: de dienst personenalarmering met daaraan verbonden producten en diensten geleverd door M-ALERT.

Producten: alle door M-ALERT geleverde producten die onderdeel uitmaken van de dienst personenalarmering.

Alarmapparaat: de apparatuur waarmee u alarm kunt maken in een noodsituatie en die verbonden is met een alarmcentrale.

Contactpersonen of Hulpverleners: door de eindgebruiker opgegeven personen of organisaties die op de hoogte worden gebracht in geval er een alarmoproep door de eindgebruiker wordt gemaakt.

Dienst en alarmapparatuur

1. M-ALERT plaatst een compleet en werkend alarmapparaat bij u als eindgebruiker. Mocht het alarmapparaat niet goed functioneren of niet meer compleet zijn, meldt dit dan direct aan M-ALERT. M-ALERT zorgt voor kosteloze reparatie en/of vervanging tenzij het niet meer werken, de beschadiging of het incompleet zijn:
 - Het gevolg is van het oneigenlijk gebruik door de eindgebruiker en/of het handelen van derden zonder toestemming van M-ALERT.
 - Het gevolg is van buiten komend onheil zoals brand, overstroming, lekkages, storm, blikseminslag, aardbeving, fluctuaties in de netspanning enz.
 - Het gevolg is van een wijziging en/of storing in de telefoonvoorziening en/of modem bij de eindgebruiker.
 - Het gevolg is van een wijziging en/of storing in de infrastructuur van de telecom provider.
 - Het gevolg is van huishoudelijke ongelukken zoals het op apparatuur morsen van vloeistoffen, etensresten en andere oorzaken die defecten kunnen veroorzaken.
2. Het geleverde alarmapparaat blijft eigendom van M-ALERT, tenzij u het alarmapparaat heeft gekocht. Wij gaan ervan uit dat u het alarmapparaat netjes behandelt.
3. M-ALERT geeft 2 jaar garantie op de batterij in de draadloze zender.
4. Om een vast alarmapparaat aan te kunnen sluiten hebben we een werkende telefoonlijn nodig en binnen 2 meter van het alarmapparaat een 220V-aansluitpunt.
5. Om een vast alarmapparaat met ingebouwde GSM-voorziening aan te kunnen sluiten hebben we binnen 2 meter van het alarmapparaat een 220V-aansluitpunt nodig.
6. Het is belangrijk dat u wijzigingen in contactpersonen of andere persoonlijke gegevens direct schriftelijk aan M-ALERT doorgeeft zodat wij de juiste actie kunnen ondernemen in geval van een alarmmelding.
7. De dienst personenalarmering is bedoeld voor het maken van alarmmeldingen in noodsituaties. Bij normaal gebruik is het uitgangspunt 8 alarmmeldingen per jaar. Indien u veel meer alarmmeldingen maakt, kan er contact met u opgenomen worden om een oplossing te zoeken voor de vele alarmmeldingen. Bij geen verbetering kan dit leiden tot het tijdelijk stopzetten of beëindigen van de dienst personenalarmering. M-ALERT hanteert hierbij dan een opzegtermijn van 3 maanden. De extra kosten als gevolg van het maken van substantieel meer alarmmeldingen kunnen bij u in rekening worden gebracht.

Abonnementsduur, start, opzegging en stopzetting

1. Het abonnement gaat in op de 1^e van de maand waarin het alarmapparaat is geplaatst en eindigt op de laatste dag van de maand waarin het alarmapparaat compleet is terugontvangen door M-ALERT, dan wel is opgehaald door een servicemonteur van M-ALERT.
2. De minimale abonnementsduur voor gebruik van een alarmapparaat is 3 maanden. Uw betalingsverplichtingen lopen door totdat M-ALERT het complete alarmapparaat retour heeft ontvangen.
3. Niet retour gekomen onderdelen van het alarmapparaat worden separaat in rekening gebracht.
4. Als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit de overeenkomst en onze Algemene Voorwaarden, zoals betalingen, juist gebruik en juiste informatieverstrekking, kan M-ALERT de dienst tijdelijk stoppen of zelfs beëindigen. Voordat M-ALERT hiertoe overgaat zal eerst zorgvuldig naar de omstandigheden worden gekeken.

Tarieven en betalingen

1. Voor het gebruik van de dienst personenalarmering betaalt u een maandelijks tarief en een éénmalig bedrag voor de aansluitkosten zoals vermeldt in de gebruikersovereenkomst. Alle betalingen geschieden via automatische incasso, die iedere maand rond de 20^e zal plaatsvinden.
2. De tarieven worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd op basis van de CBS Consumenten prijsindex. Hiernaast kan M-ALERT de tarieven wijzigen in het geval hier een goede reden voor is, zoals bijvoorbeeld een BTW verhoging of verlaging. In dit geval kunt u binnen 14 dagen nadat de wijziging is doorgevoerd, de dienst schriftelijk beëindigen zonder extra kosten.
3. Indien u niet voldoet aan uw maandelijks betalingsverplichting, dan zullen wij u hieraan herinneren. Mocht u daarna nog niet betalen, dan herinneren wij u hier nog éénmaal aan voordat wij maatregelen gaan nemen zoals het tijdelijk stopzetten of zelfs beëindigen van de dienst personenalarmering.
4. Facturen die niet via de automatische incasso worden betaald, dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden betaald.
5. Indien M-ALERT rechtstreeks een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangt van uw zorgverzekeraar en deze komt om wat voor reden te vervallen, dan dient u het particuliere tarief voor de dienst personenalarmering te gaan betalen. Dit kan met terugwerkende kracht worden verrekend.
6. Indien u het niet eens bent met een betaling, neem dan contact op met M-ALERT zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Aansprakelijkheid

Het kan voorkomen dat u schade lijdt waar M-ALERT aansprakelijk voor is. In dat geval is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het door u betaalde maandelijks tarief. Voor een aantal gevallen sluit M-ALERT aansprakelijkheid echter uit. Deze gevallen zijn:

- Het niet of te laat aanwezig zijn van contactpersonen of andere hulpverleners.
- Het niet kunnen inschakelen van contactpersonen of andere hulpverleners.
- Het niet goed functioneren van de telefoonvoorziening en/of modem bij de eindgebruiker.
- Het niet goed functioneren van de telefooninfrastructuur van een telecom provider.
- Het niet goed functioneren van signaalgevers welke werkzaam zijn op batterijen. M-ALERT adviseert deze 1 maal per 2 maanden te testen door hiermee alarm te maken.
- Het handelen en/of de kosten van een ingeschakelde contactpersoon of hulpverlener zoals thuiszorg, ambulance, brandweer of politie.
- De doorgifte van de door de eindgebruiker ter beschikking gestelde sleutelcode van een sleutelkluis of andere toegangsverlening.

Uw privacy

M-ALERT heeft voor de uitvoering van de dienst personenalarmering een aantal persoonlijke gegevens van u nodig. M-ALERT verzamelt, gebruikt en bewaart deze gegevens alleen indien deze nodig zijn voor de uitvoering van de dienst personenalarmering. M-ALERT gaat hier zorgvuldig mee om en deelt deze gegevens alleen met organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de dienst personenalarmering, zoals de meldkamer en eventuele thuiszorg. Indien u dit wenst kunt u aan M-ALERT vragen om deze gegevens in te zien. U kunt ook aan M-ALERT vragen of zij uw gegevens uit hun systemen wil verwijderen. Voor uw veiligheid worden gesprekken met de alarmcentrale opgenomen en na 3 maanden verwijderd.