



ALGEMENE VOORWAARDEN

Professionele Alarmopvolging door KwadrantGroep

ALGEMENE VOORWAARDEN

Professionele Alarmopvolging door KwadrantGroep

01 • Algemeen

1. KwadrantGroep is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
2. KwadrantGroep werkt samen met meerdere leveranciers die de dienst personen-alarmering leveren.
3. De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
4. Op de dienstverlening van KwadrantGroep is een klachtenregeling van toepassing. Bij klachten kan de klant contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van KwadrantGroep. De klachtenregeling en de contactgegevens van de klachtenbemiddelaar zijn te vinden op de website www.kwadrantgroep.nl.
5. KwadrantGroep biedt uitsluitend professionele alarmopvolging aan klanten die woonachtig zijn binnen het werkgebied van de KwadrantGroep. 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 de KwadrantGroep.
2. De alarmcentrale legt deze aanvraag vervolgens voor aan KwadrantGroep.
3. Een aanmelding is geaccepteerd als KwadrantGroep de aanmelding voor professionele alarmopvolging schriftelijk heeft bevestigd. Pas na deze bevestiging zal KwadrantGroep de beoogde diensten leveren.

03 • Professionele alarmopvolging

1. De alarmcentrale voert triage uit en zet, indien nodig, professionele alarmopvolging van de KwadrantGroep in.
2. De zorgverlener van KwadrantGroep 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 uitvallen dan 30 minuten.
3. Professionele alarmopvolging door KwadrantGroep 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 zorg gerelateerde hulpvragen, kan de klant terecht bij zijn reguliere thuiszorg team.
4. KwadrantGroep beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan kwalificaties om de overeengekomen diensten te kunnen en mogen leveren.
5. Bij veelvuldig gebruik van professionele alarmopvolging, treedt KwadrantGroep in gesprek met de klant of diens contactpersoon om het gebruik van de dienst te evalueren en eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering. Indien er geen adequaat alternatief wordt gevonden, kan KwadrantGroep de dienstverlening professionele alarmopvolging beëindigen. Zie ook artikel 8.
6. KwadrantGroep verleent ter plaatse de noodzakelijke eerste hulp en schakelt zo nodig hulpverleningsdiensten in. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van de klant.
7. KwadrantGroep draagt zorg voor een juiste overdracht van beschikbare gegevens naar hulpverleningsdiensten en/of contactpersoon en regelt desgewenst verdere zorgverlening voor de klant.

04 • Woningtoegang

1. Voor professionele alarmopvolging door KwadrantGroep dient er vooraf voor de medewerkers van KwadrantGroep toegang tot de woning van de klant gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de klant. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de klant te verschaffen. De gewenste wijze van woningtoegang dient te allen tijde vooraf te worden gemeld aan KwadrantGroep, en dient te voldoen aan de voorwaarden genoemd in dit artikel.
2. Indien de klant in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de klant eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.
3. Uitgangspunt is dat, om de woning (en het complex) te kunnen betreden, de klant een veilige deurtoegang 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.
 - klant is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de cijfercode aan de KwadrantGroep;
 - KwadrantGroep is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij de KwadrantGroep, gewijzigd is of niet meer functioneert;
 - klant is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
 - b. De klant kan ook gebruik maken van een elektronisch deurtoegangssysteem. Dit kan alleen met de elektronische systemen waar KwadrantGroep mee werkt. Welk systeem in welk gebied gebruikt kan worden, kunt u navragen bij het Klant Advies Centrum van KwadrantGroep via telefoonnummer 088 – 512 7000.
4. Indien de klant geen sleutelkluisje wenst aan te schaffen of te huren, dan wel de verhuurder van de woning of de vereniging van eigenaren geen toestemming geeft voor het gebruik daarvan, en de klant de keuze maakt voor een andere manier om toegang te verlenen, dan zal de klant dit nadrukkelijk moeten overleggen met KwadrantGroep.
 - KwadrantGroep neemt geen sleutels van klanten in beheer;
 - KwadrantGroep accepteert alleen digitale sleuteloplossingen waarmee d.m.v. een app of vergelijkbaar de deur geopend kan worden, die bij KwadrantGroep in beheer zijn. Welke dat zijn, kunt u navragen bij het Klant Advies Centrum van KwadrantGroep via telefoonnummer 088 – 512 7000.
5. Indien de toegang tot de woning – inclusief de centrale toegangsdeur van het complex – niet of onvoldoende adequaat door de klant is geregeld, kan de deur worden opengebroken om de medewerker toegang te verlenen, eventueel met hulp van derden, indien dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening door KwadrantGroep. De kosten en schade die hierdoor 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 toegangsverschaffing is niet duidelijk door de klant doorgegeven aan KwadrantGroep;
 - 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 draagt zorg 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 verharding en binnen een straal van 4 meter van de deur bereikbaar.

7. De klant wordt geacht toestemming te hebben gegeven aan KwadrantGroep voor het betreden van zijn woning door gebruik van de huissleutel of anderszins indien naar aanleiding van een alarmoproep professionele alarmopvolging moet worden verleend.

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. KwadrantGroep 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 KwadrantGroep, 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 KwadrantGroep;
 - de gevolgen van het handelen van anderen zoals hulpverleningsdiensten, of deze nu door KwadrantGroep 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 KwadrantGroep.

06 • Financieel

1. De klant is maandelijks abonnementskosten verschuldigd voor professionele alarm-opvolging door KwadrantGroep. Bij aanvang van alarmopvolging door KwadrantGroep 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.
2. De abonnementskosten worden door de KwadrantGroep maandelijks via automatische incasso geïnd.
3. KwadrantGroep kan de tarieven voor de professionele alarmopvolging jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijgingen de tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefswijzigingen dan indexering geïnformeerd.
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 KwadrantGroep 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 KwadrantGroep 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 zorgverzekering van de klant. Indien de klant zorg ontvangt vanuit 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 KwadrantGroep 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 de KwadrantGroep.
3. Kwadrantgroep verwerkt persoonsgegevens van de klant in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Noodzakelijke klant gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld met hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
5. Voor meer informatie verwijzen wij u naar <https://www.kwadrantgroep.nl/privacy>.

08 • Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst gaat in nadat KwadrantGroep 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 KwadrantGroep 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@kwadrantgroep.nl of een brief aan KwadrantGroep/ t.a.v. KAC, Postbus 181, 9200 AD te Drachten.
3. De overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd op de datum waarop niet langer wordt voldaan aan de voorwaarde genoemd in artikel 1.5.
4. KwadrantGroep is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct dan wel met een redelijke termijn op te zeggen indien:
 - het verlenen van zorg- en hulpverlening wordt belemmerd door de klant of de in zijn woning bij de zorg- en hulpverlening aanwezige personen of
 - de klant zich niet houdt aan de in dit document genoemde voorwaarden of
 - de situatie zich voordoet genoemd in artikel 3.5 of
 - er (andere) redenen zijn waarom KwadrantGroep 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. KwadrantGroep is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden Professionele Alarmopvolging eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal KwadrantGroep 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.kwadrantgroep.nl.
3. KwadrantGroep behoudt zich het recht voor om niet langer professionele alarmopvolging aan te bieden. In dat geval zal KwadrantGroep de klant uiterlijk drie maanden voor de beëindiging van de dienstverlening informeren en zo mogelijk wijzen op alternatieven.

KwadrantGroep

kracht door verbinding

Zonnedauw 7
9202 PE Drachten

Postbus 181
9200 AD Drachten

Tel. 088 512 00 00
info@kwadrantgroep.nl
www.kwadrantgroep.nl

07092020

Onze merken:



De Friese Wouden



KwadrantGroep
HUISHOUDELIJKE HULP

