

Algemene Huurvoorwaarden Gerust

gerust



Inhoud

Definities	pag. 4
Artikel 1: Aanvang, duur en beëindiging overeenkomst	pag. 5
Artikel 2: Dienstverlening en verplichtingen van Gerust	pag. 6
Artikel 3: Verplichtingen en verantwoordelijkheden abonnee	pag. 7
Artikel 4: Aansprakelijkheden	pag. 9
Artikel 5: Huurprijs en kosten	pag. 10
Artikel 6: Privacy	pag. 12
Artikel 7: Klachten en betwistingen	pag. 14
Contactgegevens:	pag. 16

Definities

Abonnee:

de natuurlijke persoon die via alarmeringsapparatuur de daaraan gekoppelde alarmeringsdienstverlening benut.

Mantelzorger:

de natuurlijke persoon uit de omgeving van de abonnee die vlug hulp kan organiseren en hulpverleners toegang kan verschaffen tot de woning van de abonnee.

PHV:

formule die gekozen kan worden wanneer abonnee niet over eigen mantelzorgers beschikt, waarbij elk alarm naar professionele hulpverleners doorgestuurd wordt (verpleegkundigen, huisarts, hulpdiensten...) en een sleutelkluisje verplicht is voor toegang tot de woning.

Noodoproep:

de oproep die de abonnee pleegt in acute nood, die niet vooraf kon worden ingeschat en waarbij de abonnee niet meer in staat is om zelf de mantelzorger of professionele hulpverlener te contacteren.

Apparatuur:

het personenalarm en bijhorende toebehoren (basisstation, zender, voeding, slimme uitbreidingen ...) die een manuele of automatische noodoproep naar Gerust tot stand brengt.

Slimme uitbreidingen:

bijhorende detectoren, melders die gekoppeld worden aan het personenalarmtoestel en bijkomende veiligheid kunnen bieden of automatische alarmen genereren.

Veilige zone:

de ruime zone rondom de woning of het leefpatroon van de abonnee waarbinnen geen alarm moet worden gegeven.

Gerust:

Gerust Zorgcentrale VZW - maatschappelijke zetel: Nonnenstraat 12/1
2200 Herentals - Ondernemingsnummer 0776 808 068..

Artikel 1: Aanvang, duur en beëindiging overeenkomst

Aanvang en duur overeenkomst

De overeenkomst start op de dag van het installeren van de alarmapparatuur en geldt voor onbepaalde duur.

Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst kan na 3 maanden worden opgezegd mits een opzegtermijn van 1 maand. De opzegtermijn gaat in de eerste dag van de maand volgend op deze waarin de opzeg is gegeven. Wanneer de overeenkomst wordt opgezegd ten gevolge van overlijden of definitieve opname van de abonnee in een zorginstelling, kan dat zonder opzegtermijn. Abonnees dienen de dienstverlening op te zeggen en doen dit bij voorkeur via het contactformulier op www.gerustzorgcentrale.be, of via de contactgegevens op de laatste pagina. Na het opzeggen van de dienstverlening dient de abonnee de apparatuur terug te bezorgen aan Gerust, de inleverpunten vind je op www.gerustzorgcentrale.be. Als dit niet mogelijk is, kan de abonnee de apparatuur laten ophalen door Gerust tegen een kostprijs, de tarieflijst vind je op www.gerustzorgcentrale.be. Na de beëindiging van de overeenkomst dient de apparatuur binnen 10 werkdagen terug in het bezit te zijn van Gerust. Indien de apparatuur niet tijdig in het bezit is van Gerust wordt verder de huurprijs aangerekend voor het onrechtmatig gebruik. Indien Gerust na het opzeggen de apparatuur niet kan recupereren, kan Gerust de aankoopwaarde van de apparatuur aanrekenen.

Gerust kan de overeenkomst eenzijdig stopzetten zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de abonnee, wanneer hij van oordeel is dat de normale, goede werking van het systeem niet meer gewaarborgd is.

Dit kan o.a. in volgende gevallen:

- onredelijk veel gebruik maken van de alarmknop zonder een effectieve noodsituatie;
- gebrekkige technische infrastructuur (bij abonnee) of gsm-bereik waardoor het correct ontvangen van de noodoproep niet gegarandeerd kan worden;
- gebruikmaken van een niet-compatibele operator of instellingen waardoor de abonnee niet (meer) geïdentificeerd kan worden bij Gerust (meer info op www.gerustzorgcentrale.be);

- minder dan 3 mantelzorgers ter beschikking hebben om een 24 uurspermanentie te regelen (Uiteraard kan er dan overgestapt worden naar een abonnement met PHV);
- bij niet-betaling van de abonnementsprijs is Gerust gerechtigd de overeenkomst te verbreken. Dit ontslaat de abonnee niet van de verplichting om de nog openstaande huurgelden te betalen;
- PHV: De woning is niet meer voorzien van een goed functionerend sleutelkluisje met sleutel.

Vooraleer de overeenkomst wordt stopgezet, zal de abonnee steeds eerst in gebreke gesteld worden.

Artikel 2: Dienstverlening en verplichtingen van Gerust

Gerust verbindt zich ertoe om een goed functionerende alarm-dienstverlening aan te bieden. Om dit te realiseren zal Gerust de nodige samenwerkingsakkoorden afsluiten. Gerust voorziet:

- de registratie en koppeling van de noodzakelijke abonneegegevens en gegevens van mantelzorgers en contactpersonen via een aanvraagformulier. De gegevens van contactpersonen kunnen aangewend worden voor opvolging van de facturatie.
- de plaatsing, het onderhoud en de permanente controle op het functioneren van de apparatuur volgens de bepalingen in de huurovereenkomst;
- een toelichting aan de abonnee over het gebruik van de apparatuur tijdens de plaatsing;
- een 24/24 uur en 7 dagen op 7 permanentie door Gerust;
- het opstarten van de standaardprocedures bij een noodoproep:
 - o Gerust beoordeelt de noodsituatie.
 - o Afhankelijk van de noodsituatie worden de mantelzorgers of professionele hulpverleners volgens de opgegeven volgorde gecontacteerd.

Als bij een noodoproep de opgegeven mantelzorgers niet kunnen worden gecontacteerd of een noodsituatie dit vereist, kan Gerust automatisch de hulpdiensten verwittigen. Eventuele kosten of schade verbonden aan een (overbodige) interventie zijn steeds ten laste van de abonnee.

Gerust kan ook niet aansprakelijk worden gesteld als hulpdiensten niet adequaat reageren.

Opgelet !

Gerust behandelt enkel alarmen op het Belgische grondgebied. Voor alarmen via het personenalarm met locatiebepaling afkomstig uit het buitenland kunnen, behalve voor de grensregio, van Gerust geen initiatieven naar hulpdiensten worden verwacht. PHV: Indien gekozen voor de formule met professionele hulpverlening, komt de professionele medewerker enkel naar het thuisadres.

Artikel 3: Verplichtingen en verantwoordelijkheden abonnee

Apparatuur

- De abonnee gaat akkoord met de plaatsing van de apparatuur en eventueel bijkomende slimme uitbreidingen in zijn/haar woning. De apparatuur blijft steeds eigendom van Gerust en wordt enkel door de abonnee gebruikt. De abonnee mag de geleverde apparatuur niet verhuren, verkopen of uit handen geven.
- De abonnee is verantwoordelijk voor het zorgvuldig en correct gebruik van de geleverde apparatuur zoals van een goede huisvader wordt verwacht. De abonnee mag de apparatuur niet verplaatsen, geen wijzigingen aanbrengen of aan laten brengen in de hardware/behuizing van de apparatuur of deze zelf of door derden laten repareren. De abonnee mag zelf geen bijkomende toestellen op de apparatuur aansluiten zonder de goedkeuring van Gerust. Bij het personenalarm met locatiebepaling wordt de eventuele instelling van de veilige zone gezamenlijk bepaald. De minimale afstand bedraagt 100 meter rond de woning. Wijzigingen aan de veilige zone worden steeds aan Gerust gemeld via www.gerustzorgcentrale.be of zie contactgegevens achteraan.
- In geval van een beschadiging, defect aan het materiaal of een technische storing dient steeds en zo snel mogelijk Gerust gecontacteerd te worden via www.gerustzorgcentrale.be of zie contactgegevens achteraan.
- Als een (vermoedelijk) defect niet telefonisch kan verholpen worden, zal het toestel zo snel mogelijk – uiterlijk binnen 2 werkdagen - hersteld of vervangen worden.

- De abonnee verbindt zich ertoe om de herstellings- of vervangingskosten te betalen met uitzondering van normale slijtage van het materiaal. Bij verlies of diefstal van materiaal, behoudt Gerust zich het recht toe om de aankoopwaarde van het toestel te factureren aan de abonnee. De tarieflijst vind je op www.gerustzorgcentrale.be.
- Na het opzeggen via website, telefoon of e-mail dient de abonnee de apparatuur zo snel mogelijk terug te bezorgen aan Gerust (als niet wordt geopteerd om deze te laten ophalen).

Verantwoordelijkheden

De abonnee verbindt zich ertoe om:

- Steeds de correcte en actuele persoonsgegevens (ook wijzigingen omtrent mantelzorgers) te bezorgen die noodzakelijk zijn om de goede werking van deze dienst te garanderen. De abonnee zal Gerust onmiddellijk op de hoogte brengen indien deze gegevens wijzigen. Ook wijzigingen van de volgende zaken dienen uitdrukkelijk gemeld te worden:
 - o een verhuizing dient minstens één week vooraf gemeld te worden. Kosten verbonden aan de herinstallatie zijn ten laste van de abonnee, zie de tarieflijst op www.gerustzorgcentrale.be.
 - o langdurige afwezigheden – langer dan 72u - van abonnee, mantelzorgers of contactpersonen moeten steeds gemeld worden.
- Minimaal 3 mantelzorgers (of professionele zorgverlener) door te geven, waarvan er zeker twee op een verschillend adres wonen. De mantelzorgers zijn telefonisch bereikbaar en beschikbaar om bij een alarmmelding binnen de 30 minuten hulp te kunnen organiseren met uitzondering van het personenalarm met locatiebepaling. De mantelzorgers moeten bovendien in de mogelijkheid zijn om zich toegang te verschaffen tot de woning.
- De alarmknop enkel te gebruiken in noodsituaties: situaties waarbij de abonnee in acute nood verkeert die niet vooraf kon worden ingeschat en waarbij de abonnee niet meer in staat is om zelf de mantelzorger of professionele hulpverlener te contacteren.
- Steeds een goede toegang tot de woning te garanderen. PHV: Indien met koos voor de formule met professionele hulpverlening dient steeds een sleutelkluisje te zijn voorzien met daarin een sleutel zodat de mantelzorgers, de hulpdiensten of medewerkers van Gerust

steeds de woning kunnen betreden na alarmering. De abonnee gaat akkoord met de registratie van de code in zijn persoonlijk dossier en dient elk probleem m.b.t. het functioneren van het sleutelkluisje of met de wijze van toegang tot de woning onmiddellijk te melden. De abonnee verbindt er zich toe de binnendeuren niet op slot te doen.

- De nodige maatregelen te nemen om een goed werkend telefonie- of elektriciteitsnetwerk te hebben, zodat een goede werking van de apparatuur gegarandeerd kan worden:
 - o Als de abonnee kiest voor een vast personenalarm, dient de abonnee een abonnement af te sluiten met een telefonieoperator (vaste telefoonlijn), de telefoonkosten verbonden aan de oproepen en (automatische) controlemeldingen van het toestel Gerust zijn steeds ten laste van de abonnee. Voor een personenalarm met locatiebepaling én een personenalarm met simkaart wordt de simkaart (en bijhorende maandelijkse communicatiekost) inclusief gehuurd via Gerust.
 - o De nummerherkenning moet steeds standaard ingeschakeld zijn, de abonnee moet steeds door Gerust geïdentificeerd kunnen worden.

De abonnee is akkoord:

- toegang te verlenen aan de medewerkers van Gerust of aan derden die voor Gerust tussenkomen tot ruimtes waarin Gerust activiteiten (herstelling, installatie...) moet uitvoeren met oog op de levering van de dienst;
- dat de officiële hulpdiensten kunnen worden ingeschakeld indien er geen reactie komt bij een noodoproep en geen contactpersonen kunnen worden bereikt of indien Gerust, gezien de ernst van de situatie, beslist om onmiddellijk de hulpdiensten te verwittigen. De kosten hiervoor zijn ten laste van de abonnee.

Artikel 4: Aansprakelijkheden

Abonnee

De abonnee is aansprakelijk voor alle veroorzaakte beschadigingen of verlies van het materiaal, zowel indien de beschadiging het gevolg is van onjuist of onzorgvuldig gebruik door de abonnee, als wanneer deze werd toegebracht door derden.

Gerust

Gerust kan niet aansprakelijk gesteld worden voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade van materiële of immateriële aard die het gevolg is van het niet kunnen betreden van de woning, het niet functioneren van apparatuur (alarmering) of van wijzigingen of (externe) storingen aan het data-, telefonie- of elektriciteitsnetwerk. De noodoproep gebeurt via een telefoonoproep (vaste of GSM-verbinding). Bij storing of wijzigingen van het netwerk kan Gerust niet garant staan voor de dienstverlening van derden (operatoren of netwerkverantwoordelijken), zowel aan de kant van de abonnee als van Gerust.

Gerust kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet afdoende reageren reageren van een mantelzorger. Bij het niet reageren door een mantelzorger kan Gerust, gezien de ernst van de situatie, beslissen om onmiddellijk de hulpdiensten te verwittigen. Gerust is niet verantwoordelijke voor de kosten bij het inschakelen van hulpverleners.

Gerust kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade als gevolg van de handelwijze van de na noodoproep gewaarschuwde personen of instanties. De instelling van bepaalde detectoren is zeer specifiek of kan zelf aangepast worden (personenalarm met locatiebepaling). Gerust kan niet aansprakelijk worden gesteld indien sommige gebeurtenissen niet altijd automatisch zouden leiden tot een alarm. Gerust verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om partners tot een oplossing te bewegen bij wijzigingen of storingen van dien aard die de globale alarmeringsdienstverlening belemmeren.

Artikel 5: Huurprijs en kosten

De abonnee betaalt voor de basisdienstverlening en eventueel bijkomende slimme uitbreidingen een maandelijkse huurprijs, de betaling verloopt via domiciliëring. De volledige maandelijkse huurprijs is verschuldigd vanaf de maand waarin de installatie plaatsvond. Bij stopzetting (correcte inlevering) wordt de maand van stopzetting niet aangerekend. Bijkomende kosten (installatiekosten, herstellings- of vervangingskosten, transportkosten, interventiekost door een fout van de abonnee) worden apart in rekening gebracht. De tarieflijst vind je op www.gerustzorgcentrale.be.

Volgende voorwaarden zijn van toepassing op de maandelijkse facturatie:

- De debetnota is betaalbaar binnen de 45 dagen na factuurdatum.
- Betwistingen omtrent deze debetnota dienen binnen de 15 dagen na ontvangst kenbaar gemaakt te worden.
Nadien kunnen geen betwistingen meer worden aanvaard.
- In geval van niet-tijdige betaling van de debetnota zal de abonnee hiervoor een aanmaningsbrief per post ontvangen, tenzij de abonnee hiervoor een e-mailadres heeft meegegeven bij het aangaan van het contract. In dat geval zal de aanmaning per e-mail verzonden worden.
- Gerust behoudt zich het recht om administratiekosten aan te rekenen bij laattijdige betaling van de debetnota. Na indiening van het dossier bij het incassobureau als gevolg van laattijdige betaling, zullen alle bijhorende kosten doorgerekend worden aan de abonnee. Betalingen na de betaaltermijn brengen van rechtswege en zonder ingebrekestelling interesten op gelijk aan de wettelijke interestvoet alsmede (evenzeer van rechtswege en zonder ingebrekestelling) een forfaitaire vergoeding van 10% op het factuurbedrag (met een minimum van 40 euro) als schadebeding.
- Gerust heeft het recht om de lopende dienstverlening te schorsen, het toestel buiten gebruik te stellen en op te halen tot wanneer de betalingsachterstand wordt ingehaald. Kosten voor het terughalen (en het opnieuw installeren) van het toestel zijn in dit geval ten laste van de abonnee.
- Op de overeenkomst tussen de dienstverlener en de abonnee en alle daaruit vloeiende overeenkomsten is het Belgisch recht van toepassing. In geval van betwisting is uitsluitend de rechtbank van het arrondissement van de statutaire zetel van Gerust bevoegd.
- Indien u over anderstalige versies beschikt van deze algemene voorwaarden en deze bij u interpretatieverschillen veroorzaken, dan zal de Nederlandstalige versie primeren boven elke vertaling.

De telefoonkosten, (automatische) testmeldingen en stroomkosten verbonden aan de alarmapparatuur zijn voor rekening van de abonnee (behoudens stroomkosten niet van toepassing op personalarms met locatiebepaling en personalarms met simkaart waarbij de simkaart en bijhorende maandelijkse communicatiekost gehuurd wordt via Gerust). Eenmalige kosten voor materialen die gebruikt worden tijdens de plaatsing of interventie die niet bij de apparatuur horen (vb. verlengdraad), worden niet in rekening gebracht door Gerust, maar door de technische partner die de installatie realiseert.

Gerust behoudt zich het recht voor de prijzen verbonden aan deze dienstverlening te wijzigen. Bijvoorbeeld ten gevolge van een stijging van de kosten van Gerust voor de uitvoering van deze dienst.

Abonnees met een geldige schriftelijke overeenkomst zullen van deze wijzigingen schriftelijk op de hoogte gebracht worden, minstens 1 maand voor het ingaan van deze nieuwe prijzen. Bij een prijsverhoging heeft de abonnee het recht om de overeenkomst kosteloos te beëindigen binnen de maand na kennisname van de tariefwijziging.

Gerust heeft naast de hierboven vermelde mogelijkheid tot prijsherziening, het recht om de prijzen en tarieven eenmaal per jaar aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. In geval van een indexering wordt de abonnee één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. In geval van een indexering heeft de abonnee het recht om de overeenkomst kosteloos en schriftelijk te beëindigen binnen de maand na kennisname van de tariefwijziging. De prijsindexering zal geschieden volgens de volgende formule:
nieuwe prijs = oude prijs x (laatst bekendgemaakte
indexcijfer/indexcijfer ten tijde van vorige prijsbepaling).

Artikel 6: Privacy

Verwerking data

Alle persoonsgegevens worden behandeld overeenkomstig de geldende Belgische en Europese privacywetgeving, in het bijzonder de GDPR-verordening (2016/679) betreffende de bescherming van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens.

Gerust behandelt de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk. Jouw persoonsgegevens worden uitsluitend voor de in deze overeenkomst afgesproken dienstverlening verwerkt. Andere organisaties waarmee in het kader van deze dienstverlening wordt samengewerkt, zijn eveneens gebonden aan geheimhouding. Gerust behoudt zich, in uitvoering van deze dienstverlening, voor om samen te werken met partners (meer info op www.gerustzorgcentrale.be). Gerust kan persoonlijke gegevens delen met partners voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening.

De dienstverlening gekoppeld aan het personenalarm met locatiebepaling heeft als doelstelling om de locatie van de abonnee te registreren (bij noodoproep) en deze te volgen bij het verlaten van de veilige zone (indien deze is geactiveerd).

De abonnee is verantwoordelijk voor het bezorgen van de correcte en actuele gegevens die noodzakelijk zijn om de goede werking van deze dienst te garanderen en verbindt zich ertoe elke mogelijke wijziging aan deze gegevens spoedig mee te delen.

Als de abonnee de persoonsgegevens doorgeeft van mantelzorgers (of professionele zorgverleners) of contactpersonen, garandeert de abonnee dat deze persoon kennisgenomen heeft van de privacyverklaring van Gerust en toestemming gegeven heeft voor de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens in overeenstemming met de privacyverklaring van Gerust.

Gerust kan gesprekken met de abonnee, de mantelzorger of de contactpersoon opnemen, uitsluitend voor de controle van de kwaliteit van de dienstverlening. Het gaat om oproepen van de abonnee naar Gerust en over oproepen van Gerust naar de mantelzorgers. Gerust zal de inhoud van deze gesprekken strikt vertrouwelijk behandelen en de opnames na 3 maanden wissen. De abonnee verbindt zich ertoe de mantelzorgers op de hoogte te brengen van hierboven beschreven mogelijke opnames.

Uitoefening van uw rechten

De abonnee heeft steeds de mogelijkheid om zijn/haar rechten met betrekking tot de verwerkte persoonsgegevens uit te oefenen, zoals bijvoorbeeld het recht van inzage en recht van verbetering. Dit geldt tevens voor de bezorgde persoonsgegevens van mantelzorgers en contactpersonen.

Delen van uw gegevens

Voor het plaatsen, herstellen en het behandelen van de oproepen kan worden samengewerkt met partners (terug te vinden op www.gerustzorgcentrale.be). Gerust zorgt voor een uitwisseling van enkel de noodzakelijke gegevens om een plaatsing, herstelling of behandeling van een oproep correct te kunnen uitvoeren.

Meer informatie?

Het doel van deze paragraaf is om de abonnee op beknopte wijze te informeren over de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens. Voor meer algemenere informatie over de verwerking van je persoonsgegevens verwijzen we naar de privacyverklaring op www.gerustzorgcentrale.be. Je vindt daar onder meer de nodige informatie over de rechtsgronden van de gegevensverwerking, de doeleinden van de gegevensverwerking en de uitoefening van je rechten.

Artikel 7: Klachten en betwistingen

Voor klachten over de dienstverlening kan de abonnee terecht bij Gerust via www.gerustzorgcentrale.be, of klachten@gerustzorgcentrale.be. Na ontvangst van de klacht garandeert Gerust een eerste maal te reageren binnen de zeven dagen. De behandeling van de klacht van de abonnee gebeurt binnen de dertig dagen.

Deze algemene voorwaarden omschrijven het geheel van de rechten en plichten tussen abonnee en Gerust met betrekking tot de globale alarmeringsdienstverlening. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de verschillende Gerust personenalarmering. Per afzonderlijk product of dienst kunnen er ook bijzondere voorwaarden met product- of dienstspecifieke bepalingen alsook contractvoorwaarden van toepassing zijn. In geval van tegenstrijdigheid, hebben de contractvoorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.

Gerust behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Abonnees zullen van deze wijzigingen schriftelijk op de hoogte gebracht worden. De abonnee kan steeds de meest recente algemene voorwaarden en tarieflijst raadplegen op www.gerustzorgcentrale.be.

Deze algemene voorwaarden worden beheerst door het Belgische Recht. Eventuele geschillen worden voorgelegd voor de rechtbank die bevoegd is in het rechtsgebied van de vestigingsplaats van Gerust.



Contactgegevens

Algemeen

0800 8 55 22
info@gerustzorgcentrale.be
Gerust zorgcentrale,
Nonnenstraat 12/1 - 2200 Herentals

Provincie Antwerpen

014 24 41 07
antwerpen@gerustzorgcentrale.be
Gerust zorgcentrale,
Nonnenstraat 12/1 - 2200 Herentals

Provincie Oost-Vlaanderen

09 26 56 900
oostvlaanderen@gerustzorgcentrale.be
Gerust zorgcentrale,
Jenny Tanghestraat 2 - 9050 Gent (Ledeberg)

Provincie West-Vlaanderen

050-63 40 04
westvlaanderen@gerustzorgcentrale.be
Gerust zorgcentrale,
Annuntiatenstraat 47 - 8000 Brugge

Provincie Limburg

089 55 84 80
limburg@gerustzorgcentrale.be
Gerust zorgcentrale,
Welzijns-campus 25 - 3600 Genk

Provincie Vlaams-Brabant

016 66 06 03
vlaamsbrabant@gerustzorgcentrale.be
Gerust zorgcentrale,
Staatsbaan 4 A - 3210 Lubbeek