

Algemene Huurvoorwaarden Gerust

gerust



Inhoud

Definities	4
Artikel 1: Aanvang, duur en beëindiging overeenkomst	5
Artikel 2: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van Gerust	6
Artikel 3: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de abonnee	7
Artikel 4: Aansprakelijkheid	10
Artikel 5: Huurprijs en kosten	11
Artikel 6: Privacy	13
Artikel 7: Klachten en betwistingen	14
Slotbepaling	15

Definities

Abonnee

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

Contactpersoon

De natuurlijke persoon uit de omgeving van de abonnee die als aanspreekpunt wordt aangesteld door de abonnee voor administratieve (bv. facturatie) en/of technische zaken (bv. defect toestel).

Mantelzorger

De natuurlijke persoon uit de omgeving van de abonnee die er bij een alarmoproep naar streeft om binnen de 30 minuten hulp ter plaats te organiseren en hulpverleners toegang te verschaffen tot de woning van de abonnee.

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 uitbreiding) die een manuele of automatische noodoproep naar Gerust tot stand brengt.

Veilige zone

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

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.

Beëindigen overeenkomst

De overeenkomst kan op elk moment worden opgezegd. De abonnee dient de dienstverlening op te zeggen, bij voorkeur via het contactformulier op **www.gerustzorgcentrale.be**, of via de contactgegevens op de laatste pagina.

Vroegtijdige beëindiging contract

Indien de abonnee op het moment van de installatie alsnog beslist het abonnement niet te laten ingaan, worden de installatiekosten aangerekend.

Na het opzeggen van de dienstverlening dien de abonnee de apparatuur binnen de 10 werkdagen terug te bezorgen aan Gerust bij een inleverpunt (zie **www.gerustzorgcentrale.be**). Indien gewenst kan de abonnee de apparatuur laten ophalen door Gerust tegen een kostprijs (zie tarieflijst op **www.gerustzorgcentrale.be**). 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. Bij stopzetting (correcte **inlevering**) wordt de maand van stopzetting niet aangerekend.

Indien een abonnee heeft aangegeven zijn contract te willen stopzetten, en het toestel is na 2 weken nog niet ingeleverd bij Gerust zal gerust de stopzetting opvolgen. Indien het toestel na 8 weken niet is ingeleverd bij Gerust, en Gerust is zeker dat er geen gebruik meer wordt gemaakt van het alarmeringsapparaat zal dit worden afgesloten. De dienstverlening wordt stopgezet en de kostprijs van het toestel is verschuldigd aan Gerust.

Gerust kan de overeenkomst eenzijdig stopzetten zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de abonnee, wanneer Gerust van oordeel is dat de normale, beoogde dienstverlening niet meer gewaarborgd is.

Dit kan o.a. in de 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.
- Gebruik maken van een niet-compatibele operator of instellingen waardoor de abonnee niet (meer) geïdentificeerd kan worden bij Gerust (meer info op www.gerustzorgcentrale.be).
- Wanneer aan de voorwaarden voor een bepaald type contract niet voldaan is.
- Bij wanbetaling van facturen. Dit ontslaat de abonnee echter niet van de verplichting om de nog openstaande huurgelden te betalen.
- Bij ongepast of onveilig gedrag naar Gerust medewerkers of andere ingeschakelde hulpverleners.

Stopzetting van de overeenkomst gebeurt steeds d.m.v. een aangetekend schrijven.

Artikel 2: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van Gerust

Gerust verbindt zich ertoe om een goede dienstverlening aan te bieden.

- De registratie en koppeling van de noodzakelijke abonneegegevens en gegevens van mantelzorgers en contactpersonen via een aanvraagformulier.
- De plaatsing, het onderhoud en de permanente controle op het functioneren van de apparatuur.
- Een toelichting aan de abonnee over het gebruik van de apparatuur tijdens de plaatsing.
- Een 24/24 uur en 7 dagen op 7 permanentie.
- Het opstarten van de standaard procedures 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 beslissen om de hulpdiensten te verwittigen. Eventuele kosten of schade die hieraan verbonden zijn, zijn ten laste van de abonnee.

Apparatuur

Gerust behoudt zich het recht om bij de contractformule 'Personenalarm Thuis' het meest geschikte toesteltype te plaatsen o.b.v. door Gerust bepaalde parameters.

In geval van een personenalarm 'Thuis en Buitenshuis' behandelt Gerust enkel alarmen op Belgisch grondgebied.

Gerust zal enkel professionele hulpverlening vanuit Gerust inschakelen indien een alarm wordt gegeven vanop het thuisadres van de abonnee.

Artikel 3: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de abonnee

Apparatuur

- De abonnee gaat akkoord met de plaatsing van de apparatuur en eventuele bijkomende slimme uitbreidingen in zijn/haar woning.
- De apparatuur blijft steeds eigendom van Gerust en wordt enkel door de abonnee gebruikt.
- Elke abonnee die gebruik wil maken van de dienstverlening van Gerust dient een eigen zender aan te vragen zodat we hieraan een persoonlijk medisch dossier kunnen koppelen.
- 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 geïnstalleerde apparatuur zoals van een goede huisvader wordt verwacht. De abonnee mag de apparatuur niet verplaatsen, (tenzij op vraag van Gerust), mag geen wijzigingen aanbrengen aan de hardware/behuizing van de apparatuur of deze zelf of door derden laten herstellen. De abonnee mag zelf geen bijkomende toestellen op de apparatuur aansluiten.

- Indien bij het personalarmsysteem met locatiebepaling een veilige zone wordt ingesteld, moeten gewenste wijzigingen aan deze instellingen steeds aan Gerust worden gemeld via **www.gerustzorgcentrale.be** of zie contactgegevens achteraan.
- In geval van beschadiging of defect van het toestel, of bij het vaststellen van een technische storing dient steeds en zo snel mogelijk Gerust gecontacteerd te worden via **www.gerustzorgcentrale.be** of zie contactgegevens achteraan.
- Wanneer een (vermoedelijk) defect niet telefonisch kan verholpen worden, zal het toestel zo snel mogelijk – uiterlijk binnen de 5 werkdagen na melding van het probleem – hersteld of vervangen worden.
- De abonnee verbindt zich ertoe om de herstellings- of vervangingskosten te betalen met uitzondering van normale slijtage van het materiaal of technische defecten die buiten de verantwoordelijkheid van de abonnee liggen.
- Bij verlies of diefstal van materiaal, behoudt Gerust zich het recht toe om een vergoeding te factureren aan de abonnee. De tarieven vindt u op **www.gerustzorgcentrale.be**.
- Na het opzeggen van de dienstverlening dient de abonnee de apparatuur binnen de 10 werkdagen terug te bezorgen aan Gerust bij een inleverpunt (zie **www.gerustzorgcentrale.be**). Indien gewenst kan de abonnee de apparatuur laten ophalen door Gerust tegen een kostprijs (zie tarieflijst op **www.gerustzorgcentrale.be**). 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.

Verantwoordelijkheden

De abonnee verbindt zich ertoe:

- Minimaal 3 mantelzorgers door te geven, waarvan er zeker twee op een verschillend adres wonen. De mantelzorgers zijn telefonisch bereikbaar en verantwoordelijk om bij alarmering binnen de 30 minuten hulp ter plaatse bij de abonnee te organiseren, alsook toegang tot de woning. Dit geldt eveneens voor een contract personalarmsysteem 'Thuis en Buitenshuis'.

- De alarmknop enkel te gebruiken in noodsituatie: 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. Bij een contract met PHV moet er steeds een goed functionerend sleutelkluisje aanwezig zijn, met hierin een sleutel. Het kluisje moet dicht bij de toegang tot de woning worden bevestigd, op een zichtbare en goed bereikbare plaats. Een volwaardig alternatief is mogelijk (bv. garagepoort met code) mits voorafgaand overleg met en goedkeuring van Gerust. De abonnee gaat akkoord met de registratie van de code in zijn persoonlijk dossier. De abonnee verbindt zich ertoe 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 In geval van een toestel via de vaste toestel (Gerust bepaalt op basis van een aantal vooraf bepaalde parameters welk toestel het meest geschikt is voor de abonnee) moet de nummerherkenning steeds ingeschakeld zijn, zodat de abonnee door Gerust geïdentificeerd kan worden.
- Steeds elke wijziging van medische en persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de goede dienstverlening van Gerust te garanderen onmiddellijk door te geven.
 - o Een wijziging aan het dossier (bv. medische gegevens, huisarts, rekeningnummer,...).
 - o Een verhuizing (dient minstens één week vooraf gemeld te worden). Kosten verbonden aan de herinstallatie zijn ten laste van de abonnee, zie tarieflijst op www.gerustzorgcentrale.be.
 - o Langdurige afwezigheden – langer dan 72u. – van abonnee, mantelzorgers of contactpersonen.
 - o Wijziging van de code van het sleutelkluisje (bij een contract met PHV).

De abonnee is akkoord:

- Om 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 hulpdiensten kunnen worden ingeschakeld indien er geen reactie komt bij een noodoproep en geen contactpersonen kunnen worden bereikt of indien Gerust, inschat dat dit nodig is gezien de ernst van de situatie. De kosten hiervoor zijn ten laste van de abonnee.

Specifieke bepalingen m.b.t een contract met professionele hulpverlening

- De abonnee is zelf verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van verzorgingsmateriaal dat mogelijks noodzakelijk is bij een interventie door een verpleegkundige.
- De abonnee is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van een medisch voorschrift voor het toedienen van medicatie of het uitvoeren van verpleegtechnische handelingen (bv. stomazorg) indien dit noodzakelijk is.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

Gerust kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- Alle veroorzaakte beschadigingen of verlies van het bij de abonnee geïnstalleerde materiaal, zowel indien de beschadiging het gevolg is van onjuist gebruik door de abonnee, als wanneer deze werd toegebracht door derden.
- Rechtstreekse of onrechtstreekse schade van materiële of immateriële aard die het gevolg is van het niet kunnen betreden van de woning, of van wijzigingen of (externe) storingen aan het data-, telefonie- of elektriciteitsnetwerk.
- De noodoproep gebeurt via een telefoonoproep (vaste of GSM-verbinding), dit is enkel mogelijk via een spraakoproep. 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.
- Het niet afdoende 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 verantwoordelijk voor de hieraan verbonden kosten.
- 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 wijziging of storingen van dien aard die de globale alarmeringsdienstverlening belemmeren.

- Niet aanwezig zijn van de abonnee voor een geplande interventie of installatie, kosten zullen hiervoor worden doorgerekend.
- Kosten voor de vaste telefoonlijn voor noodoproepen en testmeldingen, alsook stroomkosten verbonden aan de alarmapparatuur, deze zijn voor rekening van de abonnee.
- Niet bereikbaar zijn van de woning door overmacht (*bv. wegversperring*).

Artikel 5: Huurprijs en kosten

Maandelijkse kosten

De abonnee betaalt voor de basisdienstverlening en eventueel bijkomende slimme uitbreidingen een maandelijkse huurprijs bij voorkeur via domiciliëring.

De volledige maandelijkse huurprijs is verschuldigd vanaf de maand waarin de installatie plaatsvindt. Bij stopzetting (correcte inlevering) wordt de maand van stopzetting niet aangerekend.

Eénmalige kosten

Bijkomende kosten (installatiekosten, herstellings- of vervangingskosten, transportkosten, interventiekost door een fout van abonnee) worden apart in rekening gebracht. De tarieflijst vind je op **www.gerustzorgcentrale.be**.

Volgende voorwaarden zijn van toepassing op de maandelijkse facturatie:

- De factuur is betaalbaar binnen 30 dagen na factuurdatum.
 - o Betwistingen omtrent deze factuur dienen binnen de 15 dagen na ontvangst kenbaar gemaakt te worden via **klachten@gerustzorgcentrale.be**. Nadien kunnen geen betwistingen meer worden aanvaard.
 - o Indien een toestel 1 maand of meer buiten gebruik is, en Gerust is hiervan op de hoogte kan hiervoor een compensatie aangevraagd worden via mail naar **klachten@gerustzorgcentrale.be**.

- o In geval van niet-tijdige betaling van de factuur zal de abonnee hiervoor een aanmaningsbrief per post ontvangen of via het e-mailadres dat werd mee gegeven bij het aangaan van het contract.
- o Gerust behoudt zich het recht om administratiekosten aan te rekenen bij laattijdige betaling van de factuur. Na indiening van het dossier bij het incassobureau als gevolg van laattijdige betaling, zal er een schadevergoeding aangerekend worden aan de abonnee. Volgende staffel is van toepassing voor de berekening van deze schadevergoeding:
 - Voor openstaande factuurbedragen tot 150 EUR: 20 EUR;
 - Voor openstaande factuurbedragen tussen 150.01 EUR en 500 EUR: 30 EUR + 10% van het factuurbedrag op de schijf tussen 150,01 EUR en 500 EUR;
 - Voor openstaande factuurbedragen groter dan 500,01 EUR: 65 EUR + 5% van het factuurbedrag op de schijf groter dan 500.01 EUR;
 - De maximum forfaitaire schadevergoeding die kan worden gevraagd bedraagt 2000 EUR.
- o Gerust heeft 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 overeenkomst 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 van deze algemene voorwaarden beschikt en deze bij u interpretatieverschillen veroorzaken, dan zal de Nederlandstalige versie primeren boven elke andere versie.
- Indien de factuur (tijdelijk) niet voldaan kan worden o.w.v. overlijden en blokkering van de rekening van de abonnee, dient u Gerust daarvan op de hoogte te brengen via info@gerustzorgcentrale.be.

De telefoonkosten, (automatische) testmeldingen en stroomkosten verbonden aan de alarmapparatuur zijn voor rekening van de apparatuur.

Gerust behoudt zich het recht om de prijzen verbonden aan deze dienstverlening te wijzigen, bv. Ten gevolge van een stijging van de kosten van Gerust voor de uitvoering van deze dienst.

Abonnees zullen van deze wijzigingen schriftelijk op de hoogte gebracht worden, minstens 1 maand voor het ingaan van de tariefwijziging.

Gerust heeft naast de hierboven vermelde mogelijkheid tot prijsherziening, het recht om de prijzen en tarieven éénmaal 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.

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.

Voor het plaatsen, herstellen en het behandelen van de oproepen kan worden samengewerkt met partners (terug te vinden op www.gerustzorgcentrale.be). Gerust kan persoonlijke gegevens delen met deze partners voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Gerust zorgt voor een uitwisseling van enkel de noodzakelijke gegevens om een plaatsing, herstelling of behandeling van een oproep correct te kunnen uitvoeren. De partners waarmee in het kader van deze dienstverlening wordt samengewerkt, zijn eveneens gebonden aan geheimhouding.

De dienstverlening gekoppeld aan het personalarmsysteem 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). Deze gegevens worden enkel geraadpleegd in kader van een noodoproep en de opvolging ervan.

Als de abonnee persoonsgegevens van mantelzorgers (of professionele zorgverleners) of contactpersonen doorgeeft, garandeert de abonnee dat deze persoon kennis genomen 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 mogelijk 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.

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 algemene 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.

Slotbepaling

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 personalarmering. Per afzonderlijk product of dienst kunnen er ook bijzondere voorwaarden met product- of dienst specifieke 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. De abonnee kan steeds de meest recente algemene voorwaarden en tarieflijst raadplegen op **www.gerustzorgcentrale.be**. Deze algemene voorwaarden worden beheerst door het Belgisch 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