

Algemene Huurvoorwaarden Gerust

A large, solid teal-colored shape that curves from the bottom left towards the bottom right, framing the word 'gerust'.

gerust



Inhoud

Definities	4
Artikel 1: Aanvang, duur en beëindiging overeenkomst	5
Artikel 2: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van Gerust	7
Artikel 3: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de abonnee	9
Artikel 4: Aansprakelijkheid	13
Artikel 5: Huurprijs en kosten	14
Artikel 6: Privacy	16
Artikel 7: Klachten en betwistingen	18
Slotbepaling	18

Definities

Abonnee

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

Administratieve 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).

Contactpersoon

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 contactpersoon of professionele hulpverlener te contacteren.

PHV

Professionele hulpverlening: inzet van een professionele hulpverlener bij een noodoproep.

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.

Wanneer de installatie van de alarmapparatuur heeft plaatsgevonden, doet de abonnee afstand van zijn recht om de overeenkomst te herroepen overeenkomstig artikel VI.67 en VI.73 Wetboek van Economisch Recht.

Beëindigen overeenkomst

Opzegging door de abonnee

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. Bij opzegging wordt de maand waarin de opzegging gebeurde niet aangerekend, op voorwaarde dat het toestel en de randapparatuur correct werd ingeleverd in de maand van opzegging.

Opzegging door Gerust

Gerust kan de overeenkomst opzeggen door middel van een aangetekend schrijven mits een opzeggingstermijn van 1 maand, die ingaat op de laatste dag van de maand waarin de opzegging gegeven wordt.

Gerust kan de overeenkomst tevens eenzijdig stopzetten zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de abonnee, wanneer Gerust op basis van objectieve gegevens van oordeel is dat de normale, beoogde dienstverlening niet meer gewaarborgd is of wanneer de abonnee de contractuele voorwaarden schendt.

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.
- Niet kunnen invullen van professionele hulpverlening door de minimale beschikbaarheid van zorgmedewerkers in de regio.

Stopzetting van de overeenkomst door Gerust omwille van een dergelijke reden gebeurt steeds d.m.v. een aangetekend schrijven. In geval van een beëindiging van de dienstverlening door Gerust omwille van dergelijke reden, zal de abonnee de apparatuur binnen de 2 weken na ontvangst van de brief inleveren zoals hierna bepaald en wordt de dienstverlening op dat ogenblik stopgezet.

Inlevering van de apparatuur na beëindiging

Na het opzeggen van de dienstverlening dient de abonnee de apparatuur (inclusief alle toebehoren) binnen de 2 weken 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). Aan de abonnee zal een inleverdocument worden overgemaakt dat geldt als bewijs van de inlevering. De abonnee dient dit document bij te houden om de inlevering te bewijzen.

Indien de apparatuur niet tijdig in het bezit is van Gerust wordt de huurprijs verder aangerekend voor het onrechtmatig gebruik tot wanneer de dienstverlening wordt afgesloten zoals hieronder bepaald en tot maximum 8 weken na de opzegging.

Indien de apparatuur na 2 weken niet werd ingeleverd bij Gerust zal Gerust de stopzetting opvolgen en de abonnee contacteren met het oog op de inlevering. Indien de apparatuur die door Gerust ter beschikking werd gesteld niet binnen de 8 weken na de datum van de opzegging is ingeleverd bij Gerust, en Gerust redelijkerwijze mag vermoeden dat er geen gebruik meer wordt gemaakt van de alarmapparatuur, zal dit worden afgesloten. De dienstverlening wordt stopgezet en de niet-ingeleverde apparatuur wordt definitief en onherroepelijk aanzien als een verlies van de apparatuur. Gerust zal de abonnee hiervan verwittigen door middel van een aangetekend schrijven. De abonnee dient in dat geval het tarief voor verlies te betalen.

In geval van een stopzetting wegens een tekortkoming van de abonnee, zoals hoger bepaald, kan de dienstverlening daadwerkelijk worden stopgezet na een periode van 2 weken nadat kennis werd gegeven van de stopzetting.

Artikel 2: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van Gerust

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

- De registratie van de noodzakelijke abonneegegevens en gegevens van (administratieve) 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 contactpersonen of professionele hulpverleners volgens de opgegeven volgorde gecontacteerd.

Als bij een noodoproep de opgegeven contactpersonen 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.

Wanneer een noodoproep wordt gedaan ten behoeve van een inwonende persoon of bezoeker die geen abonnee van Gerust is, is Gerust niet verplicht om zulke noodoproep te behandelen. Indien Gerust in zulk geval toch zou beslissen om de oproep te behandelen, al dan niet ingevolge een misleiding of vergissing, is Gerust gerechtigd om alle kosten van zulke interventie aan te rekenen.

Ingeval van een valincident waarbij professionele hulpverlening wordt ingeschakeld kan het noodzakelijk zijn om een bijkomende hulpverlener in te schakelen. In dat geval zullen de additionele kosten worden aangerekend aan 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. Indien de abonnementsformule PHV van toepassing is, zal Gerust bij een alarmoproep die niet op het geregistreerd adres voorvalt geen professionele hulpverlener inschakelen.

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

Om misverstanden te vermijden benadrukt Gerust dat een personenalarm met locatiebepaling (GPS-tracking) in de formule "Thuis en Buitenshuis" dat op het lichaam wordt gedragen, niet in staat is tot automatische valdetectie. De abonnee dient steeds op de alarmknop te drukken om een alarmsignaal te verzenden.

Artikel 3: Verantwoordelijkheden en verplichtingen van de abonnee

Apparatuur

- De abonnee gaat akkoord met de plaatsing van de apparatuur en eventuele bijkomende slimme uitbreidingen (rookmelder, CO-melder, trekkoord,...) 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.
- De abonnee is verantwoordelijk voor het correct opladen van het toestel alsook het garanderen van stroomvoorziening voor de geplaatste toestellen.
- Indien bij het personenalarm 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. Deze herstelling of vervanging is de enige garantie die door Gerust wordt aangeboden. Gerust staat niet in voor eventuele kosten van de tussenkomsten van derden, op welke wijze ook.

Ingeval van een storing die (mogelijk) te wijten is aan een defect van de apparatuur die door Gerust ter beschikking wordt gesteld, dient de abonnee Gerust te contacteren alvorens enige derde wordt gecontacteerd om een herstelling of een diagnose uit te voeren.

- 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 terug te bezorgen aan Gerust bij een inleverpunt zoals hoger bepaald onder de titel "Beëindiging".

Verantwoordelijkheden

De abonnee verbindt zich ertoe:

- Minimaal 3 contactpersonen door te geven bij een contract met contactpersonen, waarvan er zeker twee op een verschillend adres wonen. De contactpersonen 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 te verschaffen. Dit geldt eveneens voor een contract personenalarm 'Thuis en Buitenshuis'.
- Wanneer de abonnee niet in staat is om minstens 3 contactpersonen aan te duiden, moet in principe een abonnementsformule met professionele hulpverlening worden afgesloten.
- Uitzonderlijk kunnen de abonnee en Gerust overeenkomen dat een thuisverpleegkundige dienst wordt aangesteld als de enige contactpersoon voor de abonnee. Er zijn dan geen drie contactpersonen. Er is dan evenmin een abonnementsformule van PHV. In dit geval zal de abonnee er zorg voor dragen dat de thuisverpleegkundige toegang heeft tot zijn woning (er is geen verplichting om een sleutelkluisje aan te brengen), en zal deze zich engageren dat hij/zij naar best vermogen binnen de 30 minuten ter plaatse zal zijn, 24 op 24 en 7 dagen op 7, behoudens overmacht. Indien deze thuisverpleegkundige niet tijdig bereikbaar is, worden de hulpdiensten verwittigd.

- 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 contactpersoon of professionele hulpverlener te contacteren.
- Steeds een goede toegang tot de woning te garanderen. Bij een contract met professionele hulpverlening 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) of een duidelijk overeengekomen plaats in een appartementsgebouw of een ander gemeenschappelijk gebouw mits voorafgaand overleg met en goedkeuring van Gerust. De abonnee gaat akkoord met de registratie van de code in zijn persoonlijk dossier. In een appartementsgebouw of een andere vorm van gemeenschappelijke bewoning zal de abonnee de schriftelijke toelating voor het aanbrengen van een sleutelkluisje door een syndicus of beheerder bekomen, en overmaken aan Gerust vooraleer de overeenkomst wordt gesloten. De abonnee is volledig verantwoordelijk voor het ontbreken van deze toelating, een foutieve of valse verklaring, of de intrekking van deze toelating door de syndicus of beheerder. In zulk geval kan de overeenkomst niet naar behoren worden uitgevoerd en is Gerust gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zoals voorzien onder de titel "Beëindiging".

De abonnee verbindt zich ertoe de binnendeuren niet op slot te doen. Indien de professionele hulpverlener niet in de woning kan treden, zal de brandweer worden gecontacteerd. De daaraan verbonden kosten zijn ten laste van de abonnee.

- 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 telefoonlijn (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, of (administratieve) contactpersonen.
 - o Wijziging van de code van het sleutelkuisje (bij een contract met professionele hulpverlening).

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 (operators of netwerkverantwoordelijken), zowel aan de kant van de abonnee als van Gerust.
- Het niet afdoende reageren van een contactpersoon. Bij het niet reageren door een contactpersoon 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 handelswijze 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 zonder dat deze tenminste 24 uur, tijdens de kantooruren, voor de afgesproken interventie werd geannuleerd, 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).
- De aansprakelijkheid van Gerust is beperkt tot een bedrag van 1000 EUR per kalenderjaar. Indien het abonnement slechts een gedeelte van een jaar bestrijkt, wordt dit maximum bedrag pro rata verminderd. Deze beperking geldt niet voor lichamelijke schade of overlijden. Gerust is niet aansprakelijk voor morele schade of voor indirecte schade zoals verlies van kansen of opportuniteiten.
- Behalve in geval van opzettelijke fout of grove fout, zijn de uitvoeringsagenten van Gerust niet persoonlijk aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit handelingen of nalatigheden die zij stellen in het kader van hun opdracht voor Gerust. Onder uitvoeringsagenten moeten onder meer begrepen worden: de onderaannemers, werknemers, zelfstandige hulpverleners en bestuurders die handelen in opdracht van Gerust. Indien er sprake is van een fout van deze personen, handelend binnen het kader van hun opdracht, dienen eventuele vorderingen tot schadevergoeding uitsluitend gericht te worden tegen Gerust als rechtspersoon.

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 met inbegrip van de maand waarin de installatie plaatsvindt. Bij stopzetting (correcte inlevering) wordt de maand van stopzetting niet aangerekend op voorwaarde dat de inlevering van de apparatuur correct werd uitgevoerd.

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 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 ontvangen per post of via het e-mailadres dat werd meegegeven 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 2.000 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. Hiervoor verwijzen wij naar de alinea “Beëindiging”.
- 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**. Zolang Gerust niet op de hoogte wordt gesteld van het overlijden van de abonnee en de door Gerust ter beschikking gestelde apparatuur niet wordt ingeleverd, blijven de kosten van de dienstverlening verschuldigd. De apparatuur die door Gerust ter beschikking werd gesteld, moet ingeleverd worden zoals bepaald onder de titel “Beëindiging”.

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. De toepassing van de indexering moet niet schriftelijk aan de abonnee worden medegedeeld en kan automatisch plaatsvinden.

Artikel 6: Privacy

Verwerking persoonsgegevens

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 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). Deze gegevens worden enkel geraadpleegd in kader van een noodoproep en de opvolging ervan.

Als de abonnee persoonsgegevens van contactpersonen (of professionele zorgverleners) of administratieve 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 (administratieve) contactpersoon uitsluitend voor de controle van de kwaliteit van de dienstverlening opnemen. Het gaat om oproepen van de abonnee naar Gerust en over oproepen van Gerust naar de (administratieve) contactpersonen. 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 personenalarmeringen. 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 worden 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 aan 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,
Welzijnscampus 25 - 3600 Genk

Provincie Vlaams-Brabant

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