



Voorwaarden STMR personenalarmering

STMR/Vitras is een merknaam van Santé Diensten B.V., onderdeel van Stichting Santé Partners.

Artikel 1 Apparatuur

- a. STMR verhuurt aan de klant alarmeringsapparatuur die bestaat uit een alarmeringsapparaat en draadloze alarmzender.
- b. STMR installeert en onderhoudt het alarmeringsapparaat in de woning van de klant. De klant verleent de installateur hiertoe toegang.
- c. STMR instrueert de klant t.a.v. de werking en het gebruik van de alarmeringsapparatuur.
- d. De klant maakt alleen gebruik van de alarmeringsapparatuur voor een noodoproep en verklaart bekend te zijn met de werking van de alarmeringsapparatuur.
- e. De alarmeringsapparatuur is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de klant. De klant mag de apparatuur niet aan anderen verkopen, in bruikleen geven, verhuren of anderszins in gebruik geven.
- f. De klant mag geen wijzigingen aanbrengen of laten aanbrengen in de apparatuur of deze zelf of door derden laten repareren. De klant dient bij storingen dit te melden aan STMR.
- g. De klant draagt zorg voor een goed functionerende telefoon, ADSL-, glasvezel- of kabelaansluiting. Tevens draagt de klant er zorg voor dat het alarmeringsapparaat op de juiste manier kan worden aangesloten. STMR mag geen aanpassingen aan de woning doen.
- h. Indien de klant van een telefoonaansluiting overstapt naar een ADSL-, glasvezel- of kabelaansluiting dient, i.v.m. het goed functioneren van de alarmering, direct contact met STMR opgenomen te worden. De alarmeringsapparatuur moet dan worden vervangen. Aan deze herinstallatie zijn kosten verbonden voor de klant.
- i. Indien de klant gebruik maakt van een ADSL-, glasvezel-, kabel- of ISDN aansluiting kan er tijdens een stroomstoring geen gebruik worden gemaakt van het alarmsysteem. De klant is hiervan op de hoogte en kan STMR niet aansprakelijk stellen voor eventuele gevolgen hiervan.
- j. De alarmeringsapparatuur meldt zich automatisch op gezette tijden op de alarmcentrale. Hierdoor wordt gecontroleerd of het alarmapparaat nog actief is. De telefoonprovider van de klant kan hier, afhankelijk van het telefoonabonnement, kosten voor in rekening brengen.

Artikel 2 Alarmcentrale

- a. Klant is door middel van de alarmeringsapparatuur aangesloten op de alarmcentrale van NAAST. Deze alarmcentrale is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar.
- b. De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en zorgt, indien nodig en afhankelijk van de afspraken die met de klant zijn gemaakt bij de aanmelding dat één van de volgende acties uitgevoerd worden:
 - Een mantelzorger waarschuwen
 - Een medewerker van STMR waarschuwen

Artikel 3 Abonnement alarmopvolging

De klant kan kiezen voor personenalarmering met mantelzorgopvolging of professionele alarmopvolging door een medewerker van STMR (art. 4).

Artikel 4 Alarmoproep

- a. Optie opvolging door mantelzorgers
 1. Bij een alarmoproep waarschuwt de medewerker van de alarmcentrale één van de sleutelhouders (familieleden, burens, vrienden en/of kennissen) die bij aanmelding zijn doorgegeven.
 2. De klant en de mantelzorger regelen samen de toegang tot de woning.
 3. Mantelzorgers zullen zich tot het uiterste inspannen binnen 30 minuten hulp te bieden.
 4. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).

- b. Optie professionele alarmopvolging
 1. Bij professionele alarmopvolging schakelt de medewerker van de alarmcentrale een professionele zorgmedewerker van STMR in die zich tot het uiterste zal inspannen binnen 30 minuten hulp te bieden.
 2. De klant is er voor verantwoordelijk dat de zorgprofessional de woning snel en eenvoudig kan betreden. De werkwijze rond de beschikbaarheid van de sleutel dient bekend te zijn bij STMR. STMR adviseert om gebruik te maken van het digitale deurontgrendelingssysteem CareLock. STMR stelt zich niet aansprakelijk voor inbraak, diefstal en vernieling van sleutelkastjes en de eventuele gevolgen. STMR neemt geen sleutels in beheer.
 3. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
 4. Mocht om welke reden dan ook, na het geven van een alarm het niet mogelijk zijn de deur te openen, dan gaat de klant akkoord dat in het uiterste geval de toegang van de woning door hulp van de politie wordt geforceerd. Kosten die hiermee samenhangen zijn voor de klant.
 5. Indien de klant personenalarmering bij een andere aanbieder dan STMR dient de klant zelf het telefoonnummer van de STMR Klantenservice, 0900-8433, door te geven aan de meldbank waarbij de klant is aangesloten.
 6. Indien de klant personenalarmering bij een andere aanbieder dan STMR heeft en hij een alarmmelding doet, schakelt de meldbank van de andere aanbieder door naar de STMR Klantenservice. De melding is daardoor niet direct herkenbaar als alarmmelding, waardoor er mogelijk vertraging optreedt in de reactiesnelheid.
 7. De klant verplicht zich –buiten het deurslot- geen grendels, knippen of veiligheidskettingen te gebruiken, waardoor de toegang tot de woning onmogelijk wordt. De sleutel dient aan de binnenkant uit het slot te zijn verwijderd.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

- a. STMR is niet aansprakelijk voor schade, die direct of indirect is ontstaan als gevolg van onkundig gebruik van de apparatuur door de klant of derden dan wel als gevolg van wijzigingen in de apparatuur of reparaties door de klant of derden.
- b. STMR is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door niet eerder geconstateerde en niet eerder gemelde storingen door de klant in de apparatuur of het netwerk.
- c. STMR is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst. De aansprakelijkheid van STMR is beperkt tot het schadebedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van STMR wordt uitgekeerd.

- d. STMR is niet aansprakelijk voor directe dan wel indirecte schade die het gevolg is van:
 - a. Overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan: storingen of niet goed functioneren van het openbare elektriciteit- of telefoonleidingnet dan wel anderszins storingen in de telefoonverbinding.
 - b. Het niet functioneren van de reguliere telefoonlijn.
 - c. Het niet functioneren van de internet- of kabelverbinding bij de klant voor telefonie.
 - d. Het niet functioneren van de hardware (router, modem e.d.) wanneer die niet door STMR geleverd is.
 - e. Het niet of niet direct reageren van gewaarschuwde personen of instanties, naar aanleiding van door STMR doorgeleide hulpvragen.
 - f. De handelwijze van gewaarschuwde personen of instanties na een door STMR gemelde noodsituatie, zoals het forceren van de woning of anderszins.
 - g. Schade ontstaan door het niet juist of tijdig doorgeven van wijzigingen in de persoonlijke gegevens door de klant aan STMR.
 - h. Schade ontstaan doordat er geen toegang is tot de woning bij een noodoproep.
- e. De klant is gehouden, als een goed huisvader, voor de bewaring en het behoud van de apparatuur zorg te dragen. Hij mag daarvan geen ander gebruik maken dan hetwelk de aard der zaak medebrengt, of bij de overeenkomst bepaald is.
- f. Verlies of beschadiging of wijziging van de (alarmerings)apparatuur doordat de klant zich niet houdt aan de afspraken of doordat hij niet als een goed huisvader voor de bewaring van de apparatuur heeft zorg gedragen is voor rekening van de klant. Hieronder vallen tevens de kosten van vervanging, voorrijden of reparatie.
- g. STMR is niet aansprakelijk voor inbraak, diefstal en vernieling van sleutelkastjes en de eventuele gevolgen.

Artikel 6 Kosten

- a. Onder de huidige belastingwetgeving is personenalarmering BTW plichtig.
- b. STMR kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek) en behoudt zich tevens het recht voor om bij andere kostenstijging tarieven aan te passen. De klant wordt vooraf over andere tariefwijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- c. De klant geeft STMR een machtiging tot incasso om eenmalig de aansluitkosten en per maand het bedrag voor het abonnement automatisch te incasseren.
- d. De klant verplicht zich de abonnementskosten tijdig te betalen zoals vermeld staat op de factuur.
- e. Indien binnen twee werkdagen voor de installatieafpraak door de klant of diens familie/erven de installatie geannuleerd wordt, worden alsnog de aansluitkosten in rekening gebracht.
- f. Incasseren van de éénmalige aansluitkosten vindt gelijktijdig met de 1e maandfacturatie plaats. De abonnementskosten worden eens per maand geïncasseerd.
- g. In onderstaande tabel staan de tarieven voor inzet van professionele alarmopvolging door STMR.

Tarieven bij inzet professionele alarmopvolging door STMR		
Enkel personenalarmering van STMR	Personenalarmering en professionele alarmopvolging van STMR	Enkel professionele alarmopvolging van STMR
In uiterste gevallen als mantelzorgers niet bereikbaar zijn en STMR de alarmopvolging verzorgt: € 48 per uur*	Geen kosten verbonden aan alarmopvolging door STMR. Bij frequent alarmeren wordt een gesprek met cliënt aangegaan.	Geen kosten verbonden aan alarmopvolging door STMR. Bij frequent alarmeren wordt een gesprek met cliënt aangegaan.

*Er wordt minimaal één uur in rekening gebracht.

- h. In geval van wijzigingen bij de klant brengt STMR kosten in rekening. Een overzicht van deze kosten kunt u telefonisch opvragen.

Artikel 7 Klachten en storingen aan het apparaat

Klachten over en/of storingen aan de alarmeringsapparatuur en/of zender, dienen zo spoedig mogelijk aan STMR te worden doorgegeven. STMR verplicht zich de gemelde storing of klacht zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Artikel 8 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst

Klachten die geen storing of klacht over het functioneren van het apparaat zijn, maar wel voortvloeien uit deze overeenkomst kunnen binnen een maand worden voorgelegd aan STMR. Deze handelt de klacht af volgens de klachtenregeling van STMR. Een exemplaar van deze regeling wordt op verzoek beschikbaar gesteld. Kijk op www.stmr.nl voor meer informatie.

Artikel 9 Privacy en persoonsgegevens

- De klant draagt de verantwoordelijkheid dat STMR steeds de juiste persoonlijke gegevens ter beschikking heeft voor een correcte alarmafhandeling.
- STMR zal persoonlijke gegevens van de klant vertrouwelijk behandelen en uitsluitend voor het doel van deze overeenkomst gebruiken. Medewerkers van STMR werken volgens de regels van het privacyreglement van STMR. Een exemplaar van deze regeling wordt op verzoek beschikbaar gesteld.

Artikel 10 Duur en beëindiging

- Deze overeenkomst treedt in werking op de datum van aansluiting.
- De overeenkomst is voor onbepaalde tijd. De minimale contractduur is drie maanden, behalve bij:
 - overlijden van huurder;
 - opname in een intramurale instelling van huurder.
- Bij tussentijds omzetten van professionele alarmering naar mantelzorgalarmering geldt een minimale contractduur van drie maanden.
- De overeenkomst kan door de klant na de minimale contractduur van drie maanden ten alle tijde worden

opgezegd, met dien verstande dat een opzegtermijn van één maand in acht dient te worden genomen. STMR dient een opzegtermijn van drie maanden in acht te nemen, behalve bij:

- veelvuldig onjuist of oneigenlijk gebruik van het alarmsysteem door huurder, of wanneer verhuurder vaststelt dat huurder de apparatuur niet langer naar behoren en volgens de voorschriften kan bedienen;
 - wanbetaling na waarschuwing;
 - overlijden van huurder;
 - verhuizing van huurder buiten de gemeente.
- e. Opzegging kan alleen schriftelijk geschieden.
 - f. Bij beëindiging van de overeenkomst stelt de klant of diens familie/erven direct de alarmeringsapparatuur en bijbehorende accessoires weer ter beschikking aan STMR.
 - g. Bij beëindiging van de overeenkomst controleert STMR de alarmeringsapparatuur op gebreken. Eventuele herstel- of schoonmaakkosten als gevolg van onzorgvuldig gebruik of schade door ernstige vervuiling worden in rekening gebracht.
 - h. STMR behoudt zich het recht om deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. In dit geval heeft de klant steeds het recht de overeenkomst binnen de gestelde termijn te beëindigen.

Slotbepalingen

Door ondertekening van de overeenkomst personenalarmering en/of professionele opvolging

tekent u ook voor akkoord voor deze voorwaarden STMR personenalarmering.