Algemene Voorwaarden Eurocross Personenalarmering vanaf 1 januari 2012

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

a. Eurocross Assistance of Eurocross
Eurocross Assistance Netherlands B.V. statutair gevestigd te Leiden en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 28037758.

b.1 Opdrachtgever
De rechtspersoon of natuurlijke persoon, voor zover de laatste handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met Eurocross een overeenkomst tot het leveren van Eurocross Personenalarmering sluit.

b.2 Gebruiker
De natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met Eurocross een overeenkomst tot het leveren van Eurocross Personenalarmering sluit.

c. Dienst
Eurocross Personenalarmering: de dienst Eurocross Personenalarmering van Eurocross. Via deze dienst kan de gebruiker met eigen alarmeringsapparatuur of -voorziening of met een alarmeringsvoorziening die ter beschikking is gesteld door Eurocross in geval van een noodsituatie in contact komen met Eurocross, waarna Eurocross, afhankelijk van de beoordeling van de situatie al dan niet een hulpverlener zal inschakelen.

d. Producten
Door Eurocross, al dan niet tegen betaling, aangeboden producten samenhangend met Eurocross Personenalarmering.

e. Plaatsingsorganisatie
Organisatie die uit naam van Eurocross de alarmeringsvoorziening op locatie aansluit of anderszins verstrekt.

f. Alarmeringsvoorziening
Een alarmeringsvoorziening of -apparaat in de woning die het mogelijk maakt een noodoproep naar Eurocross te doen.

g. Aansluiting
De aansluiting van de alarmeringsvoorziening op de noodhulpcentrale van Eurocross. Aansluiting vindt alleen plaats via een door Eurocross ingeschakelde plaatsingsorganisatie of op een door Eurocross voorgeschreven wijze.

h. Noodhulpcentrale
Noodhulpcentrale van Eurocross belast met het aannemen van de alarmen en inschakelen van de opgegeven hulpverleners.

i. Hulpverlener
Door de gebruiker opgegeven personen of organisaties die toegang hebben tot de woning van de gebruiker en in geval van nood binnen 15 minuten (tot maximaal 20 minuten) op locatie van de gebruiker kunnen zijn en/of 112-alarmdiensten (ambulance/politie/brandweer) die in geval van calamiteiten door de noodhulpcentrale kunnen worden ingezet.

j. Overeenkomst
De overeenkomst inclusief prijsafspraken, waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken.

2. Algemene bepalingen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten betreffende Eurocross Personenalarmering. Op afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door de opdrachtgever/gebruiker slechts een beroep worden gedaan indien en in zover deze door Eurocross uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden kunnen door Eurocross te allen tijde worden gewijzigd. De wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande overeenkomsten, inclusief de geldende tarieven. In geval van wijziging is de opdrachtgever/gebruiker gerechtigd de bestaande overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden. Gedurende de opzegtermijn blijven de bestaande afspraken gehandhaafd.

2.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen de opdrachtgever/gebruiker en Eurocross in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

3. Relatie Eurocross – opdrachtgever – gebruiker

3.1 Indien en voor zover er ingevolge de tussen Eurocross en de opdrachtgever gesloten overeenkomst, ook een contractuele relatie ontstaat tussen Eurocross en de gebruiker, is de opdrachtgever gehouden er voor in te staan en zorg te dragen dat de gebruiker zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens Eurocross steeds stipt en volledig nakomt.

3.2 Opdrachtgever is jegens Eurocross aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan ten gevolge van toerekenbaar tekort schieten van de gebruiker.

4. Totstandkoming van de overeenkomst en leveringstermijnen

4.1 De overeenkomst tussen de opdrachtgever en Eurocross komt tot stand door ondertekening van de betreffende overeenkomst door Eurocross en de opdrachtgever.

4.1.a De overeenkomst tussen de gebruiker en Eurocross komt tot stand nadat de door de gebruiker ingevulde aanvraag voor inschrijving door Eurocross is geaccepteerd.

4.2 Eurocross spant zich in om eventuele vermelde leveringstermijnen in de overeenkomst na te komen, maar verstrekt ter zake geen garantie.

5. Voorwaarden voor gebruik van de dienst

5.1 De gebruiker dient te beschikken over een door Eurocross te bepalen, voor de betreffende alarmeringsvoorziening geschikte telefoonaansluiting of internetaansluiting. De keuze tussen internetaansluiting dan wel telefoonaansluiting wordt door de opdrachtgever bepaald. Verder dient er een beschikbare stroomvoorziening op maximaal twee meter afstand van de telefoon- of internetaansluiting te zijn.
Alle kosten die voortvloeien uit de noodzakelijke aanpassingen om de alarmvoorziening op de juiste wijze te laten werken op de telefoon- of internetaansluiting zijn voor de gebruiker.

Indien bij installatie blijkt dat er een andere telefoon- of internet-voorziening aanwezig is dan is aangegeven op het inschrijvings-formulier, zijn alle kosten die hieruit voortvloeien voor de gebruiker (ook eventuele latere storingskosten).
Tussentijdse wijziging van provider / router / modem / telefoon-voorziening kan leiden tot storingen; alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor de gebruiker.

5.2 De gebruiker dient minimaal twee (bij voorkeur drie) mantelzorgers of één professionele organisatie op te geven die toegang heeft tot de woning en in geval van nood binnen 15-20 minuten op locatie van de gebruiker kan zijn.

5.3 De gebruiker krijgt toegang tot de dienst na aansluiting van de alarmeringsvoorziening gevolgd door een geslaagde proef-alarmering met de noodhulpcentrale van Eurocross.

5.4 De gebruiker kan de dienst aanvragen en/of opzeggen op de door Eurocross aangegeven methode.

6. Tarieven en betalingen

6.1 De opdrachtgever/gebruiker betaalt Eurocross de geldende tarieven met inachtneming van de jaarlijkse indexering of de met de zorgverzekeraar overeengekomen eigen bijdrage.

6.2 Voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen is de administratie van Eurocross bindend, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

6.3 Eurocross is te allen tijde gerechtigd haar tarieven te wijzigen; wijzigingen zullen door Eurocross vooraf schriftelijk bekend worden gemaakt en worden niet eerder dan 3 maanden na bekendmaking doorgevoerd.

6.4 De gebruiker dient de verschuldigde bedragen periodiek per automatisch incasso te voldoen; de opdrachtgever wordt maandelijks achteraf gefactureerd.

6.5 Indien de opdrachtgever/gebruiker enige betaling niet overeenkomstig het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en/of in de met Eurocross gesloten overeenkomst verricht, dan wel enige andere verplichting voortvloeiende uit deze Algemene Voorwaarden en/of uit de met Eurocross gesloten overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, wordt hij geacht na aanmaning en ingebrekestelling van rechtswege in verzuim te zijn. In dat geval worden alle vorderingen van Eurocross op de opdrachtgever/gebruiker terstond opeisbaar en heeft Eurocross recht op vergoeding van 1% (over het totale uitstaande bedrag) per maand, evenals op vergoeding van alle buitengerechtelijke kosten die in redelijkheid door Eurocross zijn gemaakt met een minimum van 25 euro.

6.6 Indien de vergoeding door de opdrachtgever, bijvoorbeeld zorgverzekeraar, aan Eurocross geheel of gedeeltelijk vervalt, is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor volledige betaling aan Eurocross van de dienst tegen de geldende tarieven.

6.7 Indien automatische incasso door de bank van de gebruiker wordt geweigerd, behoudt Eurocross zich het recht voor om de dienst op te schorten en tot invordering van openstaande bedragen over te gaan na betrokkene gelegenheid te hebben gegeven om binnen één maand na de incassodatum alsnog aan zijn/haar betalingsverplichtingen te voldoen.

6.8 Bezwaren tegen afgeschreven bedragen dienen uiterlijk binnen 21 dagen na afschrijving aan Eurocross schriftelijk te worden gemeld.

7. Gebruik van de dienst

7.1 Eurocross draagt voor die alarmeringsvoorziening die via Eurocross in bruikleen wordt gesteld zorg voor het onderhoud, reparatie en/of vervanging van (delen van) de alarmerings-voorziening voortkomend uit defecten hieraan.
De kosten daarvan zijn voor rekening van Eurocross, met uitzondering van die kosten die het gevolg zijn van het gebruik van de alarmeringsvoorziening door de gebruiker of derden, anders dan overeenkomstig de bestemming van de alarmerings-voorziening, en schades die het gevolg zijn van nalatigheid van de gebruiker of het gevolg zijn van molest, blikseminslag e.d.

7.2 Internet- en telefoonkosten die voortkomen uit gebruik van de alarmeringsvoorziening zijn voor rekening van de gebruiker.

7.3 Indien er bij aansluiting van de alarmeringsvoorziening noodzakelijke aanpassingen gemaakt dienen te worden aan het telefoonnet, internet en/of elektriciteitsnet zijn de kosten voor rekening van de gebruiker.

7.4 Kosten die voortvloeien uit onjuiste informatieverstrekking of uit het gebruik van een niet geschikte telefoon- of internet-aansluiting zijn voor rekening van de gebruiker.

7.5 Het is de gebruiker nimmer toegestaan de alarmeringsvoorziening te demonteren en/of zelf reparaties daaraan uit te voeren.

7.6 De gebruiker is verantwoordelijk voor een goed gebruik van de alarmeringsvoorziening en is aansprakelijk voor alle schade aan, verlies of vermissing van de alarmeringsvoorziening, inclusief schade toegebracht door derden.

7.7 Eventuele kosten van verplaatsing van de alarmeringsvoorziening ten gevolge van een verhuizing komen voor rekening van de gebruiker.

7.8 De gebruiker/opdrachtgever is verplicht om Eurocross steeds tijdig en schriftelijk te informeren over veranderingen in alle aan Eurocross aangeleverde gegevens die voor Eurocross nodig zijn om de dienst naar behoren uit te kunnen voeren.

7.9 Een voorgenomen verhuizing van de gebruiker moet tenminste een maand voor de verhuizing schriftelijk worden doorgegeven aan Eurocross.

7.10 De gebruiker verleent medewerkers van Eurocross dan wel de plaatsingsorganisatie te allen tijde toegang tot de door Eurocross verstrekte alarmeringsvoorziening, mits zij zich kunnen legitimeren.

7.11 De gebruiker is akkoord met het betreden van de woning door de door de noodhulpcentrale ingeschakelde personen en/of instanties en draagt zorg voor een goede toegankelijkheid van de woning.

7.12 De alarmeringsvoorziening mag slechts gebruikt worden voor het doen van een alarmmelding. Meervoudig onjuist gebruik van de alarmeringsvoorziening kan leiden tot een opzegging van de overeenkomst door Eurocross.

8. Overmacht

8.1 Overmacht bestaat indien de uitvoering van de dienst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden gelegen buiten de macht van partijen en/of door omstandigheden aan de kant van Eurocross waarop Eurocross redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, zoals staking, uitsluiting, blokkade, oproer, rellen, stremmingen van vervoer en andere transportstoringen, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen, storingen in: alarmeringsvoorziening(en) en de daarmee samenhangende ondersteuningsapparatuur zoals routers, modems e.d. alsmede storingen in/bij netwerk-, telefoon- en internetverbindingen, waaronder de diensten van providers daaronder begrepen.

8.2 In geval van overmacht worden verplichtingen van de opdrachtgever/gebruiker en Eurocross opgeschort. De opdrachtgever/gebruiker heeft geen recht zijn verplichtingen op te schorten indien hij zelf reeds in verzuim was met de nakoming van zijn verplichtingen.

9. Buitengebruikstelling en opzegging

9.1 Eurocross spant zich in om de dienst zo ongestoord mogelijk te laten verlopen, maar verstrekt ter zake geen garantie.

9.2 Eurocross heeft het recht de dienst buiten gebruik te stellen:

a. als de opdrachtgever/gebruiker niet voldoet aan zijn betalingsverplichting;
b. als de opdrachtgever/gebruiker niet aan zijn overige verplichtingen uit de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden voldoet;
c. als de opdrachtgever/gebruiker bij of na het aangaan van de overeenkomst verkeerde of onvolledige informatie aan Eurocross heeft verstrekt;
d. als de gebruiker de door Eurocross voorgeschreven bepalingen met betrekking tot het gebruik van de alarmeringsvoorziening niet in acht neemt, dan wel misbruik maakt van de alarmeringsvoorziening;
e. als de opdrachtgever/gebruiker anderszins dusdanig de belangen van Eurocross schaadt dat van Eurocross redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de dienst wordt aangeboden.

9.3 Behoudens in het geval van artikel 9.2 sub d. wordt tot in dienststelling weer overgegaan als de opdrachtgever/ gebruiker binnen een door Eurocross te stellen termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en de kosten voor buitengebruikstelling en indienststelling aan Eurocross heeft voldaan.

9.4 Eurocross heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen:

a. indien de dienst op grond van artikel 9.2 buiten gebruik is gesteld en de opdrachtgever/gebruiker niet binnen 14 dagen na buitengebruikstelling alsnog zijn verplichting(en) is nagekomen;
b. in geval van artikel 9.2 sub d;
c. als technische of bedrijfseconomische redenen daartoe noodzaken.

10. Opzegging door opdrachtgever of gebruiker

10.1 De opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst met Eurocross te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. In geval van beëindiging van de overeenkomst tussen Eurocross en de opdrachtgever, dus ook ingevolge de bepalingen van artikel 8, rust op opdrachtgever de verplichting alarmeringsvoorziening met toebehoren door of vanwege de opdrachtgever ter beschikking gesteld aan een gebruiker, binnen vijf werkdagen na beëindiging van de overeenkomst aan Eurocross terug te (laten) bezorgen.

10.2 De gebruiker heeft het recht de overeenkomst met Eurocross te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Bij beëindiging van de overeenkomst binnen 3 maanden na aanvraag worden alle gemaakte kosten (o.a. verzendkosten en administratiekosten) door Eurocross in rekening gebracht.

10.3 Gebruiker heeft het recht binnen zeven dagen na ontvangst van de geleverde alarmeringsvoorziening zonder opgave van redenen de overeenkomst te ontbinden. Alle kosten die verband houden met de verzending of installatie van de alarmeringsvoorziening zijn voor rekening van de gebruiker.

10.4 Gebruiker kan de overeenkomst met Eurocross opzeggen met inachtneming van een termijn van één maand. De gebruiker heeft de verplichting om binnen vijf werkdagen nadat aan de overeenkomst een einde is gekomen, dus ook ingevolge de bepalingen van artikel 8, de door Eurocross aan de gebruiker geleverde alarmeringsvoorziening met alle toebehoren, terug te zenden aan Eurocross of een door Eurocross opgegeven (plaatsings)bedrijf.

11. Aansprakelijkheid/vrijwaring

11.1 Eventuele aansprakelijkheid van Eurocross is beperkt tot de door Eurocross in verband met de betreffende dienst in rekening gebrachte bedragen.

11.2 Eurocross is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door fouten die zijn veroorzaakt door de door Eurocross bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde personen. Bij het inschakelen van één of meer hulpverleners door Eurocross, wordt Eurocross geacht dit te doen in opdracht van de gebruiker.
De opdrachtgever/gebruiker vrijwaart Eurocross voor aanspraken van, door of namens de opdrachtgever/gebruiker met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst door de door Eurocross ingeschakelde derden.

11.3 Eurocross is bevoegd om de door de gebruiker opgegeven sleutelcodes/kluiscodes te verstrekken aan de door de gebruiker opgegeven hulpverleners. In gevallen van doorgifte van de sleutelcode/kluiscode door Eurocross aan de hulpverleners zal Eurocross nimmer aansprakelijk zijn voor eventueel ongeautoriseerd gebruik van de sleutelcode/kluiscode.

11.4 Eurocross is niet aansprakelijk voor:

– het niet of te laat aanwezig zijn van de hulpverleners / ingeschakelde personen / instanties;
– het niet kunnen inschakelen van de opgegeven hulpverleners / ingeschakelde personen / instanties;
– directe of indirecte schades, die het gevolg zijn van het niet of niet goed functioneren van de alarmeringsvoorziening of de telefoon- of internetaansluiting of -verbinding;
– schade die kan ontstaan indien door een door Eurocross ingeschakelde hulpverlener de toegang tot de woning moet worden geforceerd;
– schade als gevolg van de handelwijze van een door Eurocross ingeschakelde hulpverlener;
– onterecht gebruik van de door de gebruiker ter beschikking gestelde sleutels/sleutelcodes;
– storingen in: alarmeringsvoorziening(en) en de daarmee samenhangende ondersteuningsapparatuur zoals routers, modems e.d., alsmede storingen in / bij netwerk-, telefoon- en internetverbindingen, waaronder de diensten van providers daaronder begrepen.

11.5 De opdrachtgever/gebruiker gaat ermee akkoord dat Eurocross alle aansprakelijkheid ten aanzien van de hulpverlening door anderen dan Eurocross uitsluit.

11.6 Indien een overeenkomst met meerdere partijen wordt gesloten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen.

12. Privacybescherming en verwerking van persoonsgegevens

12.1 Eurocross verzamelt en verwerkt (persoons)gegevens van de opdrachtgever/gebruiker, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

12.2 Eurocross verzamelt (persoons)gegevens van de opdrachtgever/gebruiker voor zover deze nodig zijn voor de uitvoering van de dienst aan de opdrachtgever/gebruiker. Deze gegevens worden door Eurocross verwerkt voor de volgende doeleinden:

a. uitvoering van de dienst Eurocross Personenalarmering;
b. facturering en betalingsadministratie;
c. inlichtingenverstrekking aan de opdrachtgever/gebruiker, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting;
d. voorkoming van onregelmatigheden;
e. voldoen aan wettelijke verplichtingen;
f. uitwisseling van gegevens met de opgegeven professionele hulpverleningsorganisatie.

12.3 Eurocross bewaart de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de in art. 12.2 genoemde doeleinden. Eurocross draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.

12.4 De gebruiker heeft het recht de persoonsgegevens die Eurocross van hem verwerkt in te zien en indien nodig te laten corrigeren. De gebruiker heeft tevens het recht Eurocross te vragen daarvoor in aanmerking komende gegevens van hem te verwijderen. Eurocross zal in geval van een besluit tot verwijdering de gebruiker informeren in hoeverre daardoor het gebruik van de dienst door de gebruiker kan worden beperkt of verhinderd.

12.5 Uit oogpunt van bescherming van de gebruiker en van Eurocross en om de kwaliteit van dienstverlening door Eurocross te waarborgen worden alle alarmeringsgesprekken, hieronder mede begrepen diegenen die namens of ten behoeve van de gebruiker handelen, opgenomen. Eurocross garandeert dat de inhoud van deze gesprekken strikt vertrouwelijk wordt behandeld. Eurocross hanteert met betrekking tot de opgenomen gesprekken een bewaartermijn van zes maanden.

13. Ontbindende voorwaarden voor Eurocross

13.1 De overeenkomst wordt gesloten onder de ontbindende voorwaarde dat er geen (technische) belemmeringen zijn om de benodigde aansluiting tot stand te brengen welke nodig zijn om de goede werking van de dienst onder normale omstandigheden te waarborgen. In dat geval is Eurocross op generlei wijze gebonden aan, noch aansprakelijk ten opzichte van de opdrachtgever/gebruiker.

13.2 De overeenkomst wordt gesloten onder de ontbindende voorwaarde dat er voldoende door gebruiker opgegeven hulpverleners beschikbaar zijn.

14. Eigendomsvoorbehoud

Elke alarmeringsvoorziening, die via Eurocross aan de gebruiker wordt geleverd, wordt slechts in bruikleen gegeven, of wordt in geval van koop, eigendom van de gebruiker.

15. Overdracht van de overeenkomst

De opdrachtgever/gebruiker is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eurocross.

16. Kennisgevingen

16.1 Partijen zullen al hun kennisgevingen die plaats kunnen vinden betreffende de overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden aan het correspondentie adres van de partij sturen aan wie de kennisgeving is gericht.

16.2 Alle kennisgevingen, waaronder adreswijzigingen, vinden schriftelijk plaats, tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald.

17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

17.1 De Overeenkomst waarvan deze Algemene Voorwaarden deel uitmaken alsmede alle aanbiedingen, offertes en facturen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.

17.2 Geschillen tussen Eurocross en de opdrachtgever die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te ’s-Gravenhage tenzij op grond van een dwingend rechtelijke bepaling een andere rechter bevoegd is.

17.3 Geschillen tussen Eurocross en de gebruiker die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst zullen eveneens worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te ’s-Gravenhage tenzij de gebruiker binnen 1 maand nadat Eurocross zich schriftelijk jegens de gebruiker op onderhavig beding heeft beroepen, gekozen heeft voor de beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.

18. Slotbepalingen

18.1 In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal door partijen in onderling overleg naar redelijkheid en billijkheid worden gehandeld.

18.2 Mocht enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden ongeldig worden, dan laat dit de geldigheid van de overeenkomst onverlet.

18.3 Eurocross is te allen tijde gerechtigd om haar rechten en plichten voortvloeiend uit deze overeenkomst over te dragen aan een derde.

Voorwaarden wettig gedeponeerd bij de Rechtbank van ’s-Gravenhage onder nr. 8/2012.