

### Algemene voorwaarden professionele alarmopvolging Carinova

#### Algemeen

- 1.1. Carinova is de aanbieder van professionele alarmopvolging na een oproep via het alarmsysteem.
- 1.2. Carinova werkt samen met samenwerkingspartner FocusCura die de dienst personenalarmering levert.
- 1.3. De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- 1.4. Op de dienstverlening van Carinova is een klachtenregeling van toepassing. U kunt de klachten sturen naar: [klacht@carinova.nl](mailto:klacht@carinova.nl)

#### Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging

- 2.1. Een cliënt kan zich bij FocusCura aanmelden voor professionele alarmopvolging van Carinova door de gevraagde gegevens via een (digitaal) aanmeldformulier aan FocusCura beschikbaar te stellen.
- 2.2. Een aanmelding is geaccepteerd als Carinova de aanmelding voor professionele opvolging heeft ontvangen van FocusCura. Pas na deze beoordeling en bevestiging en plaatsing en nadat de aansluiting van de alarmering door FocusCura heeft plaatsgevonden, zal Carinova de beoogde diensten leveren.
- 2.3. Indien de cliënt de dienst personenalarmering bij samenwerkingspartner FocusCura opzegt, stopt ook automatisch de dienstverlening voor professionele alarmopvolging.

#### Professionele alarmopvolging

- 3.1. Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De cliënt zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de zorgcentrale.
- 3.2. De zorgcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van Carinova in.
- 3.3. De zorgmedewerker van Carinova zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
- 3.4. Professionele alarmopvolging door Carinova wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute noodsituatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld als u bent gevallen of u zich ernstig verwond of pijn hebt gedaan. Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen, verwijzen wij de cliënt naar zijn/haar huisarts of reguliere thuiszorg team, indien van toepassing.
- 3.5. Carinova beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
- 3.6. Als er alarm wordt geslagen en de medewerker van de zorgcentrale kan de cliënt niet horen via de spreek- luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de hulpverlener. Dit kan een contactpersoon zijn, of een zorgverlener.
- 3.7. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
- 3.8. Bij veelvuldig onterecht gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht professionele alarmopvolging door Carinova is ingezet, kunnen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de cliënt.
- 3.9. Bij veelvuldig gebruik van personenalarmering kan Carinova in gesprek treden met de cliënt of diens contactpersoon om het alarmgebruik te evalueren, eventuele aanbevelingen te doen m.b.t. het gebruik en/of de zorglevering.
- 3.10. Carinova kan geen professionele alarmopvolging bieden aan cliënten die van een andere zorgorganisatie verzorging en/of verpleging ontvangen.
- 3.11. De cliënt draagt er zorg voor dat er minimaal 1 contactpersoon wordt doorgegeven bij de aanmelding die gebeld kan worden voor overleg en informatieverstrekking.

### Woningtoegang

- 4.1. Indien de cliënt kiest voor professionele alarmering met zorgopvolging via Carinova dient er voor de medewerkers van Carinova toegang tot de woning van de cliënt gerealiseerd te worden. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de cliënt. Deze toegang is noodzakelijk om onze medewerkers bij een alarmmelding of hulpvraag toegang tot de woning van de cliënt te verschaffen.
- 4.2. Carinova neemt geen sleutels van cliënten in beheer. Indien de cliënt in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de cliënt eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex, hiervoor dient ook een sleutelkluis beschikbaar te zijn.
- 4.3. Uitgangspunt is dat om de woning (en het complex) te kunnen betreden de cliënt een sleutelkluisje met cijfercode bij het complex en bij zijn/haar woning dient te bevestigen. De cliënt kan via FocusCura een sleutelkluisje huren of de cliënt hangt zelf een sleutelkluisje op die voorzien is van een codeslot en een politiekeurmerk. De alarmopvolging kan pas starten zodra FocusCura de alarmering heeft aangesloten.
- 4.4. De code van het sleutelkluisje wordt bij installatie gedeeld met de zorgcentrale, zodat zij de code kunnen delen met de zorgmedewerker indien deze wordt ingeschakeld voor hulp.
- 4.5. Indien Carinova ook gebruik dient te maken van de codekluis voor verlening van reguliere zorgmomenten, wordt de sleutelcode opgeslagen in uw persoonlijke elektronische dossier en is alleen toegankelijk voor de daarvoor bevoegde medewerkers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.6. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de toegangscode aan de medewerker van Carinova, indien gewenst.
- 4.7. Carinova is niet aansprakelijk indien de toegangscode niet bekend is bij Carinova of de zorgcentrale, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
- 4.8. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
- 4.9. Indien er niet voldaan is aan de bovengenoemde voorwaarden, de toegang tot de woning inclusief de centrale toegangsdeur van het complex niet door de cliënt is geregeld, (bijv. omdat er geen sleutelkluisje is geregeld, de sleutel niet in het sleutelkluisje zit, de code niet meer klopt, de cliënt de wijziging van code niet heeft doorgegeven aan de Zorgcentrale of FocusCura) kan de deur worden opengebroken om de medewerker toegang te verlenen, eventueel met hulp van derden, indien dit noodzakelijk is in verband met acute hulpverlening. De schade die hierdoor ontstaat is voor eigen rekening van de cliënt.
- 4.10. Carinova accepteert geen digitale sleuteloplossingen waar d.m.v. een app de deur geopend kan worden.
- 4.11. Carinova accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat, in een bloempot, e.d.

### Aansprakelijkheid

- 5.1. Carinova is niet aansprakelijk voor:
  - 5.1.1. De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur.
  - 5.1.2. Het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
  - 5.1.3. Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep.
  - 5.1.4. Schade die kan ontstaan indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd.
- 5.2. De cliënt is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn of haar gegevens. Wijzigingen dienen aan FocusCura doorgegeven te worden.
- 5.3. De cliënt kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

### **Financieel**

- 6.1. De abonnementskosten voor de professionele alarmopvolging worden uit naam van Carinova door samenwerkingspartner FocusCura maandelijks via automatische incasso geïnd.
- 6.2. Carinova kan de tarieven jaarlijks verhogen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS en behoudt zich het recht voor om bij andere kostenstijging, tarieven aan te passen. De cliënt wordt vooraf over andere tariefwijzigingen dan indexering geïnformeerd.
- 6.3. Carinova is bevoegd de professionele alarmopvolging per direct op te zeggen indien het verlenen van zorg- en hulpverlening structureel wordt belemmerd. De cliënt wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het is eventueel mogelijk om de professionele alarmopvolging om te zetten naar sociale alarmopvolging in overleg met FocusCura.

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

- 7.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 7.2. Noodzakelijke cliënt gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate dienstverlening te kunnen realiseren.
- 7.3. Voor meer informatie verwijzen wij u naar website [www.carinova.nl](http://www.carinova.nl)

### **Wijziging Algemene Voorwaarden Professionele alarmopvolging**

- 8.1. Carinova heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn voor de cliënt, dertig dagen nadat de cliënt daarvan op de hoogte is gesteld, bindend.
- 8.2. Alleen de meest recente versie van de algemene voorwaarden professionele personenalarmering zijn van toepassing. Deze kunnen worden gedownload via de website van Carinova.