

Algemene Voorwaarden Reliante Care B.V. – Personenalarmering

Artikel 1 Definities

Algemene Voorwaarden: De onderhavige algemene voorwaarden.

Reliante Care: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Reliante Care B.V., statutair gevestigd te Houten, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 63048477.

Cliënt: De persoon aan wie Reliante Care een aanbieding doet of waarmee Reliante Care een overeenkomst sluit.

Overeenkomst: De Overeenkomst Personenalarmering tussen Reliante Care en Cliënt.

Partijen: Reliante Care, inclusief eventueel door haar in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden, en Cliënt tezamen.

Alarmeringssysteem: Het door of namens Reliante Care geïnstalleerde systeem waarmee Cliënt in noodgevallen met spoed om hulp kan verzoeken.

Alarmering: Het middels het Alarmeringssysteem verzonden verzoek om hulp. Cliënt dient bij het aangaan van de Overeenkomst schriftelijk een keuze te maken voor Alarmering Mantelzorg dan wel Alarmering Professioneel:

Alarmering Mantelzorg: De alarmering waarbij Cliënt op voorhand heeft gekozen voor opvolging van een alarmering door een door Cliënt gekozen mantelzorgers.

Alarmering Professioneel: De alarmering waarbij Cliënt op voorhand heeft gekozen voor opvolging van een alarmering door een professionele zorgverlener werkzaam bij of anderszins verbonden aan een professionele zorgorganisatie.

Alarmcentrale: De centrale waar de Alarmering wordt ontvangen en verwerkt.

Sleutelhouder: De door de Cliënt gekozen persoon die hij in staat heeft gesteld met behulp van een sleutel of andersoortig toegangsmiddel de toegang te verschaffen tot de woonruimte van Cliënt teneinde een Alarmering te kunnen opvolgen.

Sleutelkluis: De kluis welke is geïnstalleerd op- of aan de woonruimte van Cliënt. In de kluis is een sleutel of andersoortig toegangsmiddel gedeponerd teneinde de door Reliante Care ingeschakelde professionele zorgverlener de toegang te verschaffen tot de woonruimte van Cliënt.

Hulpdiensten: De brandweer, politie en medische hulpdiensten bestemd voor onmiddellijke ondersteuning bij noodgevallen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- De Algemene Voorwaarden zijn exclusief van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen van zaken, verrichtingen van diensten en overige werkzaamheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- Reliante Care bedingt de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden tevens uitdrukkelijk voor de in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden. Deze derden kunnen zich derhalve zelfstandig beroepen op hetgeen bepaald in de Algemene Voorwaarden.
- Wanneer één of meerdere bepalingen uit de Algemene Voorwaarden onverbindend blijkt c.q. blijken te zijn, bijvoorbeeld wegens gebleken nietigheid of vernietiging, zullen de overige bepalingen onverminderd in stand blijven. Reliante Care zal in dat geval een nieuwe bepaling c.q. nieuwe bepalingen formuleren die naar inhoud, aard en strekking zoveel mogelijk aansluit(en) bij de onverbindende bepaling(en).

Artikel 3 Aanbod, offerte en overeenkomst

- Alle aanbiedingen en offertes van Reliante Care zijn vrijblijvend, tenzij de aanbieding of offerte uitdrukkelijk een termijn voor aanvaarding bevat.
- De vermelde prijzen en bedragen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, inclusief btw.
- Reliante Care stuurt Cliënt op eerste verzoek een aanvraagformulier toe. Na ontvangst van een ingevuld en voor akkoord getekend aanvraagformulier, zal Reliante Care de aanvraag bevestigen. Eerst na bevestiging komt de Overeenkomst tot stand. Een aanvraag zal tevens worden geacht te zijn bevestigd indien Reliante Care een begin heeft gegeven aan de uitvoering van de Overeenkomst.
- Voor zover de geoffreerde prijzen zijn gebaseerd op informatie van Cliënt komen eventuele prijsverhogingen ten gevolge van onjuiste- of onvolledige informatie voor zijn rekening en risico.
- Indien een verhoging optreedt in de kostprijsbepalende factoren, waaronder in ieder geval wordt begrepen de lonen, grondstofprijzen, kosten van leveranciers, vervoerskosten, wisselkoersen, verzekeringspremies en heffingen van overheidswege, is Reliante Care gerechtigd de meerkosten, al dan niet in de via een tariefverhoging, naar redelijkheid door te berekenen aan Cliënt. Reliante Care zal Cliënt voor zover mogelijk vooraf op de hoogte stellen van een op handen zijnde kostprijsverhoging.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

- Het staat Reliante Care vrij bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.
- Cliënt verplicht zich alle medewerking te verlenen welke Reliante Care alsmede de door haar ingeschakelde derden vereisen ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. In het bijzonder verplicht Cliënt zich Reliante Care alsmede de door haar ingeschakelde derden toegang te verlenen tot de woonruimte teneinde het Alarmeringssysteem inclusief toebehoren te installeren.
- Indien Reliante Care, dan wel de door of namens haar ingeschakelde derden zich naar aanleiding van een Alarmering genoodzaakt zien toegang tot de woonruimte van Cliënt te forceren, bijvoorbeeld wegens een niet-bereikbare Sleutelhouder, gebrekkige Sleutelkluis of anderszins, komen de daarmee gepaard gaande kosten en schade voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt vrijwaart Reliante Care alsmede de door haar ingeschakelde derden voor aanspraken tot schadevergoeding of anderszins in het kader van de geforceerde toegangsverschaffing.
- Het Alarmeringssysteem inclusief toebehoren wordt aan Cliënt verstrekt in bruikleen. Het Alarmeringssysteem inclusief toebehoren blijft derhalve immer in eigendom aan Reliante Care toebehoren. Cliënt verplicht zich zorgvuldig om te gaan met het Alarmeringssysteem inclusief toebehoren. Eventuele schade-, herstel- of vervangingskosten ten gevolge van onoordeelkundig gebruik van het Alarmeringssysteem, komen voor rekening en risico van Cliënt.

Artikel 5 Alarmering Mantelzorg

- Ingeval is gekozen voor Alarmering Mantelzorg, dient Cliënt op het aanvraagformulier tevens de Sleutelhouder(s) te specificeren. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het op de hoogte brengen van de Sleutelhouder en het ter beschikking stellen van een sleutel of andersoortig toegangsmiddel teneinde de Sleutelhouder in staat te stellen de woonruimte van Cliënt te betreden met het doel de Alarmering op te volgen. Cliënt staat ervoor in dat de Sleutelhouder beschikt over de vereiste beschikbaarheid en geschiktheid om haar taken in geval van een Alarmering naar behoren uit te voeren. Reliante Care aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit de omstandigheid dat de Sleutelhouder niet in staat is om aan een alarmoproep gehoor te geven dan wel niet in staat blijkt zich toegang tot de woonruimte van Cliënt te verschaffen.

Algemene Voorwaarden Reliante Care B.V. – Personalarmering

- Bij een Alarmering Mantelzorg zal de Alarmcentrale de Sleutelhouder op de hoogte stellen van de Alarmering. Indien de Alarmcentrale de Sleutelhouder niet (tijdig) telefonisch kan bereiken, waaronder in elk geval wordt verstaan de situatie waarin de Sleutelhouder de telefonische oproep niet beantwoordt, zal de hulp van professionele zorgverleners of van de Hulpdiensten worden ingeschakeld. Eventuele meerkosten komen in dat geval voor rekening en risico van Cliënt.
- Reliante Care is voorts gerechtigd professionele zorgverleners of de Hulpdiensten in te schakelen indien dit met het oog op de gezondheid dan wel veiligheid van Cliënt wenselijk is. Eventuele meerkosten komen in dat geval voor rekening en risico van Cliënt, behoudens het geval deze kosten naar alle redelijkheid voor rekening en risico van Reliante Care dienen te komen.

Artikel 6 Alarmering Professioneel

- Ingeval is gekozen voor Alarmering Professioneel dient Cliënt voor eigen rekening en risico Reliante Care in staat te stellen een professionele zorgverlener toegang te verlenen tot de woonruimte van Cliënt teneinde de Alarmering Professioneel te kunnen beantwoorden. Ten behoeve van de toegangsverschaffing door Cliënt aan Reliante Care dient Cliënt zorg te dragen voor een bereikbare Sleutelkluis, waarin de sleutels of andersoortige toegangsmiddelen tot de woonruimte zijn gedeponerd.
- Bij een Alarmering Professioneel zal de Alarmcentrale een professionele zorgverlener inschakelen teneinde de Alarmering te beantwoorden. Reliante Care spant zich in een Alarmering Professioneel binnen dertig minuten op te (doen) volgen door middel van een professionele zorgverlener.
- Indien Reliante Care niet in staat is tijdig een professionele zorgverlener ter plaatse te krijgen of indien zulks met het oog op de gezondheid dan wel veiligheid van Cliënt wenselijk is – voorgaande ter exclusieve beoordeling van Reliante Care – kan Reliante Care de Hulpdiensten inschakelen.
- Eventuele meerkosten voortvloeiende uit- dan wel verband houdende met het inschakelen van Hulpdiensten, komen voor rekening en risico van Cliënt, behoudens het geval deze kosten naar alle redelijkheid voor rekening en risico van Reliante Care dienen te komen.

Artikel 7 Betaling

- Betaling vindt maandelijks plaats na afloop van de betreffende maand. Het verschuldigde bedrag wordt met inachtneming van het navolgende artikellid berekend aan de hand van de tarieven zoals in de Overeenkomst vermeld.
- Reliante Care is gerechtigd jaarlijks, met ingang van de eerste dag van het nieuwe jaar, de in de Overeenkomst vermelde tarieven te indexeren de hand van de Consumenten Prijs Index van het CBS.
- Betaling vindt plaats door middel van automatische incasso. Door ondertekening van de Overeenkomst machtigt Cliënt Reliante Care om maandelijks het verschuldigde bedrag automatisch te (doen) incasseren.
- Indien Cliënt overlijdt, in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, een betalingstermijn overschrijft of Reliante Care op enigerlei andere wijze gereede grond geeft voor de nakoming van de op Cliënt rustende verplichtingen te vrezén, worden alle vorderingen van Reliante Care op Cliënt direct opeisbaar.
- In de gevallen zoals in het voorgaande artikellid genoemd, is Reliante Care bevoegd de Overeenkomst per direct te beëindigen zonder dat Cliënt ter zake enig recht op schadevergoeding of anderszins toekomt. Reliante Care is in voornoemde gevallen tevens, al dan niet na voorafgaande aanzegging, bevoegd de nakoming van op haar rustende verplichtingen op te schorten in afwachting van verlangde zekerheden, zulks onverminderd de betalingsverplichtingen zijdens Cliënt.
- Cliënt is niet bevoegd tot verrekening van enig door Reliante Care (vermeend) verschuldigd bedrag met de door Cliënt verschuldigde betalingen. Evenmin is Cliënt bevoegd enige betalingsverplichting jegens Reliante Care op te schorten in afwachting van een door Reliante Care (vermeend) verschuldigde prestatie.

Artikel 8 Duur en opzegging van de Overeenkomst

- Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
- De Overeenkomst kan opgezegd worden met inachtneming van het navolgende:
 - Opzegging dient te geschieden tegen de eerste dag van een opvolgende maand, doch met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand.
 - Opzegging dient te geschieden middels het daartoe bestemde formulier, welk formulier Reliante Care na schriftelijk of telefonisch verzoek op telefoonnummer 079-7506900 aan Cliënt zal doen toekomen.
 - Cliënt verplicht zich onverwijld, doch uiterlijk een maand na de datum waartegen is opgezegd, het Alarmeringssysteem inclusief toebehoren in goede staat op te sturen aan: Tunstall B.V. T.a.v. Service, Oslo 28 2993 LD Barendrecht onder gelijktijdige, schriftelijke mededeling van verzending aan Reliante care. Verzendkosten zijn voor eigen rekening. Tegen een tarief van € 90,29 (tarief 2024) kan Tunstall het Alarmeringssysteem en toebehoren komen ophalen. Indien het Alarmeringssysteem niet-, niet-tijdig of niet in goede staat – zulks ter exclusieve beoordeling van Reliante Care – wordt geretourneerd, is Reliante Care gerechtigd een vergoeding ad € 437,67 (tarief 2024) aan Cliënt in rekening te brengen.
- Indien Cliënt niet conform lid 2 van het onderhavig artikel de Overeenkomst opzegt, zal van een (rechts)geldige opzegging geen sprake zijn. In dat geval blijven de Overeenkomst alsmede de daaruit voortvloeiende (betalings)verplichtingen onverminderd in stand.
- In geval van overlijden van Cliënt dienen de erfgenamen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Bij gebreke van een opzegging door de erfgenamen wordt de Overeenkomst geacht te zijn geëindigd aan het einde van de kalendermaand na de maand waarin Reliante Care van het overlijden op de hoogte is geraakt. Het bepaalde in artikel 8 lid 2 sub c is van overeenkomstige toepassing. Bij gebreke van een tijdige en rechtsgeldige opzegging, dienen niet betaalde abonnementsgelden en/of het niet teruggezonden Alarmeringssysteem uit de nalatenschap te worden voldaan.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

- Reliante Care spant zich in om de op haar rustende verplichtingen naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Op Reliante Care rust ter zake nimmer een resultaats- doch enkel een inspanningsverbintenis.
- Het Alarmeringssysteem wordt aangesloten op het elektriciteits- en telefonisch netwerk aanwezig bij Cliënt. Reliante Care is dan ook niet verantwoordelijk voor de werking van deze netwerken en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van eventuele storingen daarin.
- Behoudens ingeval Reliante Care door Cliënt als Sleutelhouder is aangesteld, bestaat tussen Reliante Care en de Sleutelhouder geen rechtsverhouding of andersoortig verband op grond waarvan het handelen of nalaten van laatstgenoemde aan Reliante Care kan worden toegerekend. Reliante Care aanvaardt dan ook geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door een doen- of nalaten van de Sleutelhouder.
- Reliante Care is enkel aansprakelijk voor de directe schade die Cliënt lijdt ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming zijdens Reliante Care. Reliante Care is derhalve niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde inkomsten, gemiste besparingen of andere gevolgschade. Voorgaande is slechts anders indien deze schade het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van opzet of grove schuld zijdens Reliante Care.

Algemene Voorwaarden Reliante Care B.V. – Personenalarmering

- De aansprakelijkheid van Reliante Care voor schade is – met inachtneming van hetgeen bepaald in het onderhavige artikel – te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat werkelijk wordt uitgekeerd op grond van een ter zake afgesloten verzekering. Bij gebreke van een dergelijke verzekering of een daaruit voortvloeiende uitkering, is de aansprakelijkheid zijdens Reliante Care te allen tijde beperkt tot maximaal het factuurbedrag zoals dat op jaarbasis in rekening is gebracht althans in ieder geval tot een maximum van € 10.000,- per gebeurtenis dan wel een reeks van opvolgende gebeurtenissen. Indien de overeenkomst minder dan een jaar heeft voortgeduurd, zal het factuurbedrag op jaarbasis aan de hand van het gemiddelde van de alsdan verstreken duur worden berekend.
- Eventuele vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Cliënt jegens Reliante Care, uit welke hoofde dan ook, vervallen in ieder geval door verloop van één maand na het moment waarop Cliënt bekend werd of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn met het bestaan van de vorderingsrechten of bevoegdheden.

Artikel 10 Overmacht

- Een tekortkoming in de nakoming kan Reliante Care niet worden toegerekend indien sprake is van overmacht. Eventuele schade voortvloeiende uit een overmachtssituatie komt dan ook niet voor vergoeding door Reliante Care in aanmerking.
- Onder overmacht wordt, naast de daaraan krachtens wet- en jurisprudentie verbonden betekenis, mede verstaan de situatie waarin Reliante Care zich geconfronteerd ziet met een annulering, niet-tijdige nakoming, storing of andersoortige tekortkoming in de nakoming door een ten behoeve van de Overeenkomst ingeschakelde derde of (toe-)leverancier, waaronder door pandemieën en andere van buitenkomende oorzaken. In het bijzonder zal sprake zijn van een overmachtssituatie aan de zijde van Reliante Care indien een storing plaatsvindt in het elektriciteits- of telefoonnetwerk en/of het niet gehoor geven aan een Alarmering door de professioneel zorgverlener.
- Indien een overmachtssituatie langer dan drie maanden aanhoudt of zulks redelijkerwijs valt te verwachten, is Reliante Care gerechtigd de Overeenkomst per direct te beëindigen. Eventuele schade voortvloeiende uit deze beëindiging komt niet voor vergoeding door Reliante Care in aanmerking.

Artikel 11 Slotbepaling

Op de tussen Reliante Care en Cliënt bestaande rechtsverhouding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Indien een geschil voortvloeiende uit- of verband houdende met de Overeenkomst ontstaat, verklaren partijen de bevoegde rechter in Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, uitsluitend bevoegd tot kennisneming en beslechting van het geschil.