

## Algemene voorwaarden voor gebruikers

### Inleiding

U heeft ervoor gekozen om gebruik te gaan maken van onze Producten en/of Diensten. Wij van CSI Service doen ons uiterste best om ervoor te zorgen dat uw ervaring met het gebruik ervan naar tevredenheid zal zijn. Op de overeenkomst die u hiervoor gesloten heeft met CSI Service (CSI) zijn algemene voorwaarden van toepassing. Met de algemene voorwaarden is het direct duidelijk welke rechten en plichten u en CSI hebben. Deze zogenaamde 'kleine lettertjes' besparen u een hoop tijd. U weet immers precies waar u aan toe bent. Deze algemene voorwaarden, welke in plaats treden van eerdere algemene voorwaarden, kunnen in de toekomst aangepast worden door CSI. Als dit gebeurt, zal CSI u daarvan op de hoogte houden. Mocht u het niet eens zijn met de verandering, laat dit ons weten. Dan lossen we dat samen op.

### 1. Definities

Allereerst is het belangrijk dat we duidelijk krijgen waar het hier over gaat. Daarvoor leggen wij een aantal definities uit:

- CSI: CSI Service (KvK-nummer 17176384) is een handelsnaam van Innocom Bureau voor Bedrijfscommunicatie B.V. en is onderdeel van Careium AB, verder ook aangeduid als "wij".
- Gebruiker: de natuurlijke persoon die een Overeenkomst met CSI is aangegaan als particulier persoon (dus niet vanuit een beroep of bedrijf) voor Diensten en/of Producten, verder ook aangeduid als "u".
- Dienst: verzamelbegrip voor alle werkzaamheden die CSI levert aan de Gebruiker, op grond van een Overeenkomst, met betrekking tot persoonsalarmering, woningtoegangsoplossingen en medicatiemanagement.
- Product: alle door CSI, al dan niet tegen betaling, te leveren of geleverde producten, alsmede door derden te leveren of geleverde producten ten aanzien waarvan CSI Diensten verleent. Producten zijn onder andere alarmapparatuur, (digitale) toegangssystemen en medicijndispensers.
- Hulpverlener: door de Gebruiker opgegeven personen of organisatie(s) die toegang hebben tot de woning van de Gebruiker en in geval van nood binnen 15 minuten (tot maximaal 30 minuten) op locatie van de Gebruiker kunnen zijn en/of ambulance/politie/brandweer die in geval van calamiteiten door de meldcentrale kunnen worden ingezet.
- Overeenkomst: iedere tussen CSI en Gebruiker tot stand gekomen afspraak over Producten, Diensten en Abonnementen. Op elke Overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.
- Meldcentrale: de professionele (zorg)alarmcentrale gespecialiseerd in het aannemen van alarmmeldingen en het inschakelen van Hulpverleners.
- Aansluiting: het geheel van technische voorzieningen benodigd voor de levering van de Diensten, inclusief de door CSI ter beschikking gestelde Producten.
- Abonnement: de overeenkomst tussen CSI en de Gebruiker op grond waarvan de Gebruiker een periodieke Dienst ontvangt.

### 2. Voorwaarden voor installatie en gebruik van de Diensten en Producten

- a. Om ervoor te zorgen dat de Dienst effectief kan zijn, dient Gebruiker minimaal twee (bij voorkeur drie) mantelzorgers/contactpersonen of één professionele organisatie op te geven die toegang hebben tot de woning en in geval van nood binnen 15-30 minuten op locatie kunnen zijn. Opgave van meer contactpersonen is altijd mogelijk.
- b. Het opgeven van een e-mailadres is noodzakelijk om snel en adequaat te kunnen communiceren over afspraken, onderhoud en storingen.
- c. Voor het gebruik van de Dienst Persoonsalarmering met aansluiting op uw modem, dient er een geschikte internetaansluiting te zijn in de woonkamer, met een stroomvoorziening op maximaal 2 meter afstand tot het Product. Mocht u deze niet hebben, dan is het mogelijk dat er voor het aanpassen van onze Dienst extra kosten bijkomen. In overleg met u zal worden gezocht naar de beste oplossing voor uw situatie.

- d. Indien u een apparaat van ons gebruikt dat werkt met behulp van het mobiele netwerk is het nodig dit te plaatsen op een maximale afstand van 1 meter van een raam i.v.m. sterkte van het ontvangstsignaal. Bij de toepassing van mobiele telecommunicatie en ook bij gps-locatiebepaling kan het voorkomen dat de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen verschillen en dat ze afhankelijk zijn van weers-, provider- en locatie-omstandigheden. CSI kan op basis van een slechte kwaliteit van verbindingen geen ongestoorde Diensten garanderen. Kosten voor eventuele noodzakelijke aanpassingen zijn voor Gebruiker.
- e. Voor alle Producten met een simkaart gelden de volgende specifieke voorwaarden:
  - De simkaart blijft eigendom van CSI. Een in het device aanwezige simkaart en simlock mag door Gebruiker niet worden verwijderd zonder de uitdrukkelijke toestemming van CSI. Indien dit toch gebeurt vervalt de garantie en kan een simkaart geblokkeerd worden. De kosten voor het opnieuw activeren van de simkaart worden doorbelast aan de Gebruiker.
  - CSI is niet verplicht het gsm-nummer van de simkaart aan Gebruiker te verstrekken.
- f. De Dienst Persoonsalarmering voorzien van gps is alleen bedoeld voor gebruik in Nederland.
- g. Het Product Sleutelkluis kan uitsluitend worden geplaatst:
  - indien de Gebruiker beschikt over een deur met nabijgelegen muur van baksteen of beton waar de sleutelkluis op bevestigd mag worden. Wanneer de kluis niet volgens voorschriften bevestigd kan worden zal er in overleg met u ter plaatse gekeken welke alternatieve mogelijkheden er zijn. Wanneer de montage van een kluis niet mogelijk is met de standaard bevestigingsmaterialen worden meerkosten in rekening gebracht. Verder is CSI niet verantwoordelijk voor ontstane schade aan gevels. Wanneer een kluis niet volgens de voorschriften wordt gemonteerd vervalt het SKG-keurmerk.
  - indien van toepassing: als de VvE of woningbouwcorporatie akkoord heeft gegeven. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van het akkoord ligt bij Gebruiker.
- h. Digitale woningtoegang (slot) kan alleen worden geplaatst als de deur hiervoor geschikt is. Wanneer het elektronische slot niet volgens voorschriften bevestigd kan worden zal er in overleg met u ter plaatse gekeken welke alternatieve mogelijkheden er zijn.

### 3. Tarieven en betalingen

- a. Betaling van alle eenmalige kosten dient plaats te vinden op de wijze en binnen de termijn die op de factuur staat vermeld. De termijn omvat tenminste 14 dagen na factuurdatum. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
- b. Voor het gebruik van een Dienst betaalt de Gebruiker een maandelijks tarief aan CSI, zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De betaling geschiedt middels automatische incasso. De tarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd volgens de CBS Consumenten prijsindex. CSI is te allen tijde gerechtigd haar tarieven op redelijke gronden te wijzigen; wijzigingen zullen vooraf schriftelijk bekend worden gemaakt. In dit geval hebt u de mogelijkheid om de Dienst te beëindigen zonder extra kosten, indien u binnen 14 dagen nadat wij u van de wijziging op de hoogte hebben gebracht, dit *schriftelijk* aan ons heeft medegedeeld.
- c. Indien niet wordt voldaan aan de betalingsverplichtingen, zullen wij maximaal 2 herinneringen sturen. Mocht betaling dan nog uitblijven, dan zullen wij andere maatregelen moeten nemen. Onder deze mogelijke maatregelen valt ook het (tijdelijk) stopzetten van de Dienst. Tevens heeft CSI dan recht op een vergoeding van 1% per maand over het uitstaande bedrag plus de buitengerechtigde kosten.
- d. Indien u overstapt naar een andere zorgverzekeraar, dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. CSI zal deze verandering dan zorgvuldig verwerken in samenwerking met de nieuwe zorgverzekeraar. Als de Dienst wordt gebruikt met een (gedeeltelijke) vergoeding van een zorgverzekeraar en deze vergoeding valt weg, is Gebruiker zelf verantwoordelijk voor het voldoen van het volledige maandelijks tarief voor particuliere aansluitingen.
- e. Wanneer u het niet eens bent met een bepaalde betaling, stel ons hier dan zo snel mogelijk van op de hoogte.

#### **4. Installatie- en administratiewerkzaamheden**

- a.** CSI zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, na het ontvangen van de door Gebruiker compleet ingevulde aanvraag, de Product(en) en/of Dienst(en) personaliseren en dan installeren op locatie danwel verzenden. Dit afhankelijk van de door Gebruiker gemaakte keuzes en mogelijkheden ter plaatse.
- b.** Gebruiker zorgt tijdig voor de kosteloze beschikking en vrije toegang tot de locatie waarop of waarin werkzaamheden moeten worden verricht en voor schone, veilige en gezonde omstandigheden.
- c.** Gebruiker informeert CSI tijdig en schriftelijk over veranderingen in alle eerder aan CSI aangeleverde gegevens, die nodig zijn om de Diensten naar behoren te kunnen uitvoeren. Kosten en/of schade die voortvloeien uit onjuiste of niet tijdige informatieverstrekking zijn voor rekening van de Gebruiker.
- d.** Gebruiker handhaaft de Aansluiting inclusief de Producten in goede staat. Indien voor veranderingen in de Aansluiting hulp van CSI wordt ingeschakeld, dan kunnen hier kosten voor in rekening worden gebracht. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wijziging van internet- of telefonieverancier of verplaatsing van de Producten binnenshuis, vernieuwen van randapparatuur, of door verhuizing. Bij beëindiging van het Abonnement blijft de Gebruiker zorgvuldig omgaan met de apparatuur en zal aan verzoeken van CSI ten aanzien van de apparatuur voldoen.

#### **5. Product(en)**

- a.** Gebruiker ontvangt de Producten in goede staat en compleet. Indien dit niet het geval is, meldt u dit dan binnen 3 dagen aan ons.
- b.** Gebruiker is verplicht de Producten goed te behandelen, juist te gebruiken, te onderhouden en te verzekeren. In geval van verlies, diefstal of molest brengen wij de nieuwwaarde van het Product in rekening. Mocht apparatuur binnen 3 maanden na verlies toch nog worden teruggevonden, zal een deel van de betaling worden gerestitueerd.
- c.** Zelf openen van de apparatuur en/of reparaties uitvoeren is niet toegestaan.
- d.** Gebruiker geeft CSI de gelegenheid toezicht uit te (laten) oefenen op een zorgvuldig en juist gebruik en zich hiervan ter plaatse op de hoogte te stellen en/of noodzakelijk onderhoud of reparaties te verrichten. Hiermee gepaard gaande kosten (zoals telefoonkosten) zijn voor rekening van de Gebruiker, evenals kosten die voortkomen uit onzorgvuldig gebruik van de Producten.
- e.** Gehuurde Producten dient Gebruiker bij beëindiging in dezelfde staat te retourneren als waarin hij ze heeft ontvangen. Met uitzondering van normale slijtage mag CSI eventuele reparatie- of vervangingskosten in rekening brengen. Gehuurde producten die door ons op muren of deuren zijn gemonteerd dienen te worden opgehaald door een monteur. De kosten die hiermee gemoeid zijn, komen ten laste van de Gebruiker.
- f.** Bij gekochte Producten wordt de wettelijke garantie uitgevoerd door CSI, waarbij het uitgangspunt is dat de Producten naar behoren kunnen blijven functioneren. Er komt Gebruiker geen verdere of andere garantie-aanspraken toe. Het risico van verlies en beschadiging van de Producten gaat over op Gebruiker op het moment dat de Producten door de Gebruiker in ontvangst zijn genomen. CSI kan, indien gewenst, reparaties verrichten aan gekochte Producten die niet langer onder de garantie vallen, waarvan de kosten dan voor de Gebruiker zijn.

#### **6. Dienst stopzetten en opzegging**

- a.** Het Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De Overeenkomst loopt door totdat het Abonnement is (c.q. alle Abonnementen zijn) opgezegd EN alle uitgeleende/verhuurde Producten door ons zijn terugontvangen.
- b.** Opzegging gebeurt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, via onze website of telefonisch.
- c.** Bij Abonnementen die binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst worden opgezegd, brengt CSI administratie- en opstartkosten in rekening.
- d.** Als Gebruiker zich niet houdt aan de verplichtingen uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, zoals betalingen, juist gebruik en juiste informatieverstrekking, kan CSI het Abonnement stoppen en zelfs de Overeenkomst beëindigen. Voordat CSI dit doet, wordt eerst zorgvuldig naar de persoonlijke situatie van Gebruiker gekeken.
- e.** Kosten voor ophalen of retourneren van de Producten komen ten laste van de Gebruiker, tenzij anders overeengekomen.

## 7. Overmacht

Als de uitvoering van de Dienst geheel of gedeeltelijk (al dan niet tijdelijk) wordt verhinderd door omstandigheden buiten de macht van partijen en/of door omstandigheden aan de kant van CSI waarop CSI redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, is sprake van overmacht. Hieronder vallen storingen in alarmvoorziening(en) en de daarmee samenhangende ondersteunings-apparatuur zoals routers, modems, e.d. alsmede storingen in/bij stroomnetwerk-, telefoon- en internetverbindingen, waaronder de diensten van providers en Meldcentrale. In een dergelijke situatie worden verplichtingen van CSI en de Gebruiker opgeschort. In goed overleg zullen we in dit soort gevallen kijken hoe we de afgenomen Dienst(en) kunnen voortzetten.

## 8. Aansprakelijkheid CSI

De aansprakelijkheid van CSI is beperkt tot de hoogte van het tussen partijen overeengekomen tarief, doch ten hoogste tot € 250,-.

CSI is – onverminderd de overige uitsluitingen in deze Algemene Voorwaarden of de gesloten Overeenkomst – niet aansprakelijk in geval van:

- i schade door het niet goed functioneren van de Producten of aansluitingen/ verbindingen;
- ii overmacht zoals beschreven in artikel 7.
- iii het niet kunnen inschakelen van de opgegeven Hulpverleners door de meldcentrale;
- iv het niet of te laat aanwezig zijn van de Hulpverleners;
- v schade door het handelen van een ingeschakelde Hulpverlener, waaronder schade die ontstaat bij het betreden van de woning/verblijf van Gebruiker (bijv. omdat er geen vrije toegang bestaat tot de woning/verblijf en de toegang moet worden geforceerd);
- vi schade ontstaan doordat CSI of de meldcentrale heeft gehandeld op basis van door de Gebruiker onjuist of onvolledig verstrekte gegevens;
- vii onterecht gebruik van de door de Gebruiker ter beschikking gestelde sleutels/sleutelcodes/toegang tot de woning;
- viii schade door onbevoegd gebruik van de Diensten of van eventuele onrechtmatige daden;
- ix het niet kunnen betreden van de woning door bijvoorbeeld: het gebruik van nachtsloten; het niet aanwezig zijn van de sleutel in de sleutelkluis; lege batterijen in een elektronisch slot.

CSI is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder gevolgschade.

Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat deze redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, schriftelijk aan CSI te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis van CSI is gebracht, wordt van vergoeding uitgesloten.

## 9. Uw privacy

CSI heeft voor het goed kunnen uitvoeren van de Dienst een aantal persoonlijke gegevens van u nodig. CSI verzamelt, gebruikt en bewaart deze gegevens alleen voor zover dit nodig is en neemt hierbij de privacywetgeving in acht. CSI gaat dus zorgvuldig met uw gegevens om en deelt deze gegevens alleen indien nodig met organisaties die betrokken zijn bij het alarmeren (zoals de meldcentrale) en de eventuele alarmopvolging. Er kan altijd gevraagd worden om deze gegevens in te zien en samen kunnen we bekijken of bepaalde gegevens mogelijk uit de systemen verwijderd kunnen worden. Zowel CSI als organisaties die betrokken zijn bij het alarmeren (zoals meldcentrales) kunnen (telefoon)gesprekken opnemen. Gebruiker verleent hiervoor toestemming. Indien voor een afgenomen Dienst locatiebepaling door GPS, Wifi en dergelijke noodzakelijk is, geeft Gebruiker hiervoor toestemming.

## 10. Bevoegde rechter

Op uw Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. CSI probeert elk probleem met u in onderling overleg op te lossen. Als dit niet lukt, moeten alle geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement Oost-Brabant.