

# Algemene Voorwaarden Omring Opvolging



Omring Opvolging wordt aangeboden door Stichting Omring (hierna: Omring), gevestigd aan de Nieuwe Steen 36, 1625 HV Hoorn, KvK-nummer 41236583.

U maakt gebruik van de dienst Omring Opvolging bij personenalarmering. Omring doet haar uiterste best om ervoor te zorgen dat uw ervaring met het gebruik van Omring Opvolging naar tevredenheid zal zijn.

Op de overeenkomst die u hiervoor gesloten heeft met Omring zijn Algemene Voorwaarden van toepassing. Met deze algemene voorwaarden is het direct duidelijk welke rechten en plichten u en Omring hebben. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

De Algemene Voorwaarden kunnen in de toekomst aangepast worden door Omring. Nieuwe voorwaarden zullen in dit geval op de website worden geplaatst.

## 1. Definities

- **U /gebruiker:** de gebruiker van Omring Opvolging bij personenalarmering die de overeenkomst met Omring is aangegaan.
- **Alarmopvolging:** Het door de alarmcentrale inzetten van het Opvolgingsteam van Omring om eerste hulp te verlenen in de woning van een gebruiker als gevolg van een noodgeval.
- **Alarmoproep:** Oproep in het kader van een noodgeval.
- **Noodgeval:** Acute gebeurtenis waarbij direct gehandeld moet worden.
- **Opvolgingsteam:** Het team van Omring dat bij aankomst de woning van de gebruiker betreedt om eerste hulp te verlenen als gevolg van een noodgeval.
- **Overeenkomst:** De overeenkomst tussen Omring en de gebruiker op grond waarvan Omring de dienst levert en de gebruiker de dienst ontvangt.
- **Producten:** alle producten die samenhangen met de personenalarmering.
- **Zorgverlener:** Omring zorgverleners die toegang hebben tot de woning van de gebruiker en in geval van nood zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 minuten op locatie van de gebruiker kunnen zijn en/of ambulance/politie/brandweer die in geval van calamiteiten door de alarmcentrale ingezet kunnen worden.
- **Woning:** de woning van de gebruiker op het door de gebruiker opgegeven adres.

## 2. De dienst

1. Omring is de aanbieder van zorgopvolging bij professionele alarmering na een oproep van het alarmsysteem.
2. De overeenkomst betreft een inspanningsverbintenis van Omring, om bij een noodoproep zo adequaat en spoedig mogelijk te handelen en hulp te verlenen aan de gebruiker.
3. Omring Opvolging is 24 uur per dag, 7 dagen per week inzetbaar. Slaat u alarm dan schat de alarmcentrale de ernst van de oproep in. In geval van nood staat een professionele zorgverlener van Omring binnen korte tijd bij u thuis om u te

# Algemene Voorwaarden

## Omring Opvolging



- helpen. De overige alarmoproepen meldt de alarmcentrale aan uw contactpersonen.
4. De zorgverlener van Omring zal zich tot het uiterste inspannen om zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 minuten ter plaatse te zijn en hulp te bieden. Door onvoorziene situaties zoals verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden of gelijktijdige alarmsituaties elders, kan de aanrijtijd langer uitvallen dan 30 minuten.
  5. Omring Opvolging wordt alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute onvoorziene situatie het geval is en waar zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke situatie ontstaat, bijvoorbeeld als u gevallen bent, zich ernstig heeft verwond of onwel bent geworden.
  6. Omring beschikt over deskundige zorgverleners die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.
  7. Als alarm wordt geslagen en de medewerker van de alarmcentrale de gebruiker niet kan horen via de spreek-luisterverbinding zullen zij overgaan tot het inschakelen van de zorgverlener. Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden (politie, brandweer of ambulance).
  8. De dienst mag slechts gebruikt worden voor het doen van een alarmoproep. Vaker onjuist gebruik kan leiden tot een beëindiging van de overeenkomst. Overige niet noodzakelijke oproepen zullen gemeld worden aan de door u opgegeven contactpersonen.
  9. Bij oneigenlijk gebruik van personenalarmering waardoor er onterecht Omring Opvolging bij personenalarmering is ingezet, zullen de kosten die hiermee samenhangen in rekening worden gebracht bij de klant.
  10. Omring werkt samen met CSI Service die de dienst personenalarmering levert.
  11. De zorgopvolging bij professionele personenalarmering is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

### 3. Benodigheden voor het gebruik

1. Voor het gebruik van de dienst dient de gebruiker te beschikken over personenalarmeringsapparatuur.
2. Om de dienst Omring Opvolging goed te kunnen uitvoeren dient de zorgverlener toegang te hebben tot de woning zonder dat de gebruiker zelf open doet. De gebruiker is zelf verantwoordelijk om deze toegang tot de woning op een goede en veilige manier te regelen. Dit kan door een toegangsooplossing in de vorm van een (elektronische) sleutelkluis. De code van deze sleutelkluis dient vooraf aan Omring te worden doorgegeven. Deze sleutelcode wordt gedeeld met de aanbieder van personenalarmering en de alarmcentrale om ervoor te zorgen dat de dienst goed kan worden uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor het doorgeven van de sleutelcode en wijzigingen van deze code ligt bij de gebruiker.
3. Indien de gebruiker in een complex woont met een centrale, afgesloten toegangsdeur, is de gebruiker eveneens verantwoordelijk voor het verschaffen van toegang tot het complex.

# Algemene Voorwaarden Omring Opvolging



4. Indien de gebruiker geen sleutelkluisje wenst aan te schaffen, dan wel de verhuurder van de woning of de vereniging van eigenaren geen toestemming geeft voor het gebruik daarvan, en de gebruiker de keuze maakt voor een andere manier om toegang te verlenen tot de woning, dan zal de gebruiker dit nadrukkelijk moeten overleggen met Omring.
  - Omring neemt geen sleutels van gebruikers in beheer.
  - Omring accepteert geen onveilige sleuteloplossingen zoals een sleutel onder de deurmat of in een bloempot.
5. Indien gebruik gemaakt wordt van een sleutelkluis dient er te allen tijde een sleutel aanwezig te zijn in de kluis voor de zorgverleners van Omring zodat zij de woning van de gebruiker kunnen betreden.
6. De gebruiker geeft Omring toestemming voor het gebruik van de huissleutel of anderszins voor het betreden van de woning indien naar aanleiding van een alarmoproep professionele zorgopvolging dient te worden verleend.
7. Indien het na een noodoproep niet mogelijk is de woning te betreden, wordt de hulp van de politie en/of brandweer ingeroepen met het verzoek het pand te betreden. De schade die hierbij mogelijkerwijs ontstaat komt voor rekening van de gebruiker. Het kan bijvoorbeeld gaan over de volgende situaties:
  - er is geen sleutelkluisje geregeld;
  - de sleutel van de woning zit niet in het sleutelkluisje;
  - de code voor het kluisje klopt niet (meer);
  - de manier van toegangsverschaffing is niet duidelijk door de gebruiker doorgegeven aan Omring;
  - de toegang tot de woning wordt geblokkeerd door bijvoorbeeld een bijzetslot, knip of deurketting, of door een sleutel die aan de binnenzijde in het slot steekt.
8. Om ervoor te zorgen dat de dienst effectief voor de gebruiker kan zijn, moet de gebruiker minimaal een (bij voorkeur meerdere) mantelzorgers opgeven die toegang hebben tot de woning. De mantelzorgers worden opgeroepen indien er geen sprake is van een noodsituatie waarbij professionele zorgverleners nodig zijn.

## 4. Tarieven en betalingen

1. Voor het gebruik van de dienst betaalt u maandelijks een tarief aan Omring, zoals overeengekomen in de overeenkomst. De gebruiker is deze maandelijks abonnementsprijs verschuldigd voor de beschikbaarheid van zorgverleners van Omring ten behoeve van de professionele alarmopvolging. De dienst Omring Opvolging is persoonsgebonden. Indien meerdere personen in een huishouden gebruik maken van Omring Opvolging wordt de abonnementsprijs per gebruiker in rekening gebracht.
2. De betaling geschiedt middels automatische incasso. De tarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd. In dit geval heeft u de mogelijkheid om de dienst te beëindigen zonder extra kosten, indien u dit binnen 14 dagen, nadat u van de wijziging op de hoogte bent gesteld schriftelijk aan ons heeft medegedeeld.
3. Bij aansluiting gedurende de maand wordt het volledige maandtarief in rekening gebracht.

# Algemene Voorwaarden Omring Opvolging



4. Indien u niet voldoet aan de maandelijkse betalingsverplichtingen, zullen wij u hieraan herinneren. Mocht u daarna nog niet betalen, dan herinneren wij u nog eenmalig voordat wij andere maatregelen moeten nemen, waaronder het (tijdelijk) stopzetten van de dienst. Omring is tevens gerechtigd om de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten volledig bij de gebruiker in rekening te brengen.
5. Het opzeggen van Omring Opvolging kan per kalendermaand voor de daaropvolgende kalendermaand (voorbeeld: in mei zegt u op vanaf 1 juni). Bij een niet tijdige opzegging wordt Omring Opvolging automatisch verlengd voor de daaropvolgende maand en is de gebruiker de maandelijkse bijdrage verschuldigd.
6. Bij opzegging gedurende een maand heeft u geen recht op gedeeltelijke teruggave. De overeenkomst wordt beëindigd per eind van de lopende kalendermaand.
7. Bij overlijden loopt de verplichting om elke maand te betalen door tot de overeenkomst is beëindigd door schriftelijke opzegging.

## 5. Omring Opvolging aanmelden, stopzetten en opzegging

1. Een gebruiker kan zich aanmelden voor Omring opvolging bij personenalarmering door de gevraagde gegevens elektronisch via het aanvraagformulier 'personenalarmering en opvolging' op de website van Omring aan te leveren of door een aanmeldformulier aan Omring en/of CSI Service beschikbaar te stellen (stuur het aanmeldformulier naar: Postbus 142, 1620 AC in Hoorn).
2. Een aanmelding is geaccepteerd als Omring de aanmelding voor Omring opvolging heeft bevestigd. Pas na deze bevestiging zal Omring de beoogde diensten leveren.
3. De minimale duur van het contract bedraagt 1 maand. Uw betalingsverplichtingen lopen door totdat u de dienst schriftelijk heeft opgezegd. De overeenkomst wordt beëindigd per eind van de lopende kalendermaand.
4. Als u zich niet houdt aan uw verplichtingen uit de overeenkomst, zoals betalingen, juist gebruik en juiste informatieverstrekking, kan Omring de dienst stoppen en het contract via een schriftelijke mededeling beëindigen. Voordat Omring dit doet, wordt eerst zorgvuldig naar de omstandigheden van uw persoonlijke situatie gekeken.

## 6. Aansprakelijkheid Omring en verantwoordelijkheden gebruiker

1. Omring is voor de aangeboden dienstverlening en het leveren van goede diensten volledig afhankelijk van de melding die Omring ontvangt van de alarmcentrale. Omring is daarom niet aansprakelijk voor:
  - o De aansluiting, werking en storingen van de alarmeringsapparatuur
  - o Meldingen die door de centrale niet goed worden verwerkt en/of niet tijdig worden doorgegeven aan Omring en de eventuele schade die hieruit voortvloeit

# Algemene Voorwaarden Omring Opvolging



- Overmacht en het niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde personen, hulpverleners of instanties als gevolg van onvoorziene omstandigheden (verkeersproblemen, ongelukken, weersomstandigheden e.d.).
  - Schade als gevolg van de handelswijze van de ingeschakelde hulpverlener(s) na een gemelde alarmoproep, tenzij deze schade aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid aan de zijde van Omring.
  - Verlies of diefstal van de sleutel of het in handen komen van een kluiscode, noch de schade aan opstal en/of inboedel van de gebruiker, tenzij deze aantoonbaar het gevolg is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de kant van Omring.
  - Indien de toegangscode niet bekend is, of gewijzigd is of niet meer functioneert.
  - Druk- of zetfouten in aanbiedingen of berichten afkomstig van of verstuurd of verwerkt namens geselecteerde partners.
  - De gevolgen die voortvloeien uit het niet-actueel zijn van medische of andere gegevens van de gebruiker of van dienst contactpersoon, tenzij het niet-actueel zijn het gevolg is van opzet, schuld of nalatigheid van de kant van Omring
  - De schade die ontstaat indien de toegang tot de woning moet worden geforceerd.
2. De gebruiker is verantwoordelijk voor:
- Het aanwezig zijn van de sleutel(s) in het sleutelkluisje.
  - Het voldoen aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichting.
  - Het steeds tijdig en schriftelijk informeren van Omring over veranderingen in alle eerder aan Omring aangeleverde gegevens. Hierbij kunt u onder andere denken aan adreswijzigingen, wijzigingen van telefoonnummer(s) of een andere sleutelcode. Schade of kosten uit onjuiste informatieverstrekking of uit het gebruik van een niet geschikte telefoon- of internetaansluiting zijn voor uw rekening. Tussentijdse wijziging van uw telefoonvoorziening, zoals het wisselen van provider of router of modem, kan leiden tot storingen. Bij zo'n wijziging dient altijd direct ter controle, door u een (proef)alarm te worden uitgevoerd. Neem bij niet goed functionerend proefalarm altijd contact op met de aanbieder van de apparatuur. Alle kosten die het gevolg zijn van een wijziging aan uw telefonievoorziening zijn voor uw rekening.
3. De aansprakelijkheid van Omring is beperkt tot het schadebedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Omring wordt uitgekeerd.
4. Op de dienstverlening van Omring is een klachtenregeling van toepassing. Zie artikel 8 Klachtenregeling.

# Algemene Voorwaarden Omring Opvolging



## 7. Persoonsgegevens

1. Voor het leveren van Omring opvolging bij professionele alarmering is het noodzakelijk dat Omring persoonsgegevens van de gebruiker verwerkt. Omring beschermt de persoonsgegevens van de klant conform vigerende wet- en regelgeving (o.a. de AVG).
2. De gebruiker geeft schriftelijk toestemming aan Omring voor het verzamelen, verwerken en tijdelijk bewaren van gegevens. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij versterkt zijn, te weten een effectieve en efficiënte uitvoering van de Omring Opvolging bij professionele alarmering. De gegevens worden bewaard conform vigerende wet- en regelgeving. Het privacyreglement van Omring is van toepassing (<https://www.omring.nl/privacy-cookieverklaring>). Noodzakelijke gebruiker gerelateerde gegevens kunnen worden uitgewisseld aan hulp- en dienstverleners om een adequate zorg- en dienstverlening te kunnen realiseren.
3. Gebruiker is verantwoordelijk voor het actueel houden van zijn gegevens. Wijzigingen dienen schriftelijk doorgegeven te worden aan Omring.

## 8. Klachtenregeling

1. Klachten over de dienstverlening van Omring Opvolging kunnen op de volgende wijze kenbaar worden gemaakt:
  - a) klacht rechtstreeks voorleggen aan de betreffende medewerker of aan de locatiemanager. Samen met de medewerker of locatiemanager zal worden gezocht naar een passende oplossing.
  - b) Bespreekt gebruiker liever niet zelf de klacht of komt gebruiker er samen met de medewerker of locatiemanager niet uit dan kan de gebruiker zijn klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Dit kan zowel schriftelijk, telefonisch als digitaal. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en geeft onpartijdig advies over de mogelijkheden voor de behandeling van de klacht en bijbehorende procedures. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris gebruiker helpen een klacht te verhelderen en/of formuleren en zo nodig een bemiddelende rol aannemen bij de behandeling van de klacht.

Gebruiker kan via onderstaande gegevens contact opnemen met de klachtenfunctionaris:

Omring  
T.a.v. Klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 65  
1620 VB Hoorn  
E-mail: [klachtenbemiddeling@omring.nl](mailto:klachtenbemiddeling@omring.nl)

# Algemene Voorwaarden Omring Opvolging



Gebruiker kan ook telefonisch contact opnemen met Omring via 088-2068910. Zij geven gebruiker dan het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris. Mocht er niet worden opgenomen, dan kunt u ook een boodschap inspreken.

2. Als gebruiker de stappen uit lid 1 van dit artikel niet wenst te ondernemen kan gebruiker contact opnemen met de klachtencommissie dan wel de geschillencommissie. Voor meer informatie over deze procedures kunt u terecht op de website van Omring, <https://www.omring.nl/klachten-complimenten>

## **9. Bevoegde rechter**

1. Op uw overeenkomst met Omring is het Nederlands recht van toepassing. Omring 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 arrondissement Amsterdam.

## **Slotbepaling**

Door ondertekening van het aanvraagformulier voor personenalarmering met Omring Opvolging gaat de gebruiker akkoord met deze voorwaarden Omring Opvolging.

Versie 2.0 april 2020