

**Algemene Leveringsvoorwaarden Personenalarmering van Spoedteam Enea B.V.**  
hierna te noemen 'Spoedteam Enea'

## Inhoud

<b>1 Begripsbepaling .....</b>	<b>2</b>
<b>2 Algemeen .....</b>	<b>3</b>
<b>3 De overeenkomst.....</b>	<b>3</b>
<b>4 Abonnement woning gebonden ( vaste) alarmering .....</b>	<b>4</b>
<b>5 Abonnement mobiele alarmering .....</b>	<b>5</b>
<b>6 Abonnement alarmering via zorgverzekeraar/ derde partij .....</b>	<b>5</b>
<b>7 Toegangsoplossingen .....</b>	<b>6</b>
<b>8 Tarieven en betaling .....</b>	<b>6</b>
<b>9 Aansprakelijkheid Woning gebonden alarmering .....</b>	<b>7</b>
<b>10 Aansprakelijkheid Mobiele alarmering.....</b>	<b>7</b>
<b>11.Overige bepalingen mobiele alarmering .....</b>	<b>7</b>
<b>12. Aansprakelijkheid toegang tot de woning .....</b>	<b>8</b>
<b>13 Slotbepalingen.....</b>	<b>8</b>

## 1 Begripsbepaling

**Een alarmoproep** is een hulpvraag van een abonnee die met behulp van een alarmeringsapparaat aan een medewerker van de meldcentrale, aan mantelzorgers of aan medewerkers van Spoedteam Enea duidelijk maakt of probeert te maken van welke acute en mogelijk levensbedreigende zorgvraag er sprake is.

**Een woning gebonden alarmapparaat** is een (vast) alarmapparaat dat is aangesloten op het lichtnet en derhalve in de woning aanwezig moet zijn en blijven om het te kunnen gebruiken.

**Een mobiel alarmapparaat** is een klein device dat om de pols of om de hals gedragen kan worden en, indien regelmatig opgeladen, binnen en buiten gebruikt kan worden.

**Een SKG gecertificeerde sleutelkluis** is een door Stichting Kwaliteit Gevelbouw op inbraakveiligheid geteste kluis die aan of naast de voordeur of centrale toegang conform SKG eisen opgehangen wordt waarin de sleutel van de woning of centrale toegang wordt geplaatst. De kluisen kunnen worden geopend met een speciale stalen sleutel of, in geval van een smartkluis, door een digitale sleutel.

**Een abonnement met mantelzorgopvolging** is een abonnement personenalarmering waarbij in geval van een oproep automatisch of via een meldkamer uitsluitend mantelzorgers worden ingeschakeld.

**Een abonnement met professionele opvolging** is een abonnement waarbij in geval van een oproep automatisch of via een meldkamer verpleegkundigen van Spoedteam Enea kunnen worden ingeschakeld.

**Een meldkamer/alarmcentrale** is een centrale waar alarmoproepen door deskundige medewerkers (er is altijd een verpleegkundige niveau 4 aanwezig) telefonisch worden beantwoord en zo nodig worden doorgezet naar het verpleegkundig team. In acute gevallen kan door de meldkamer 112 worden gebeld.

**Een installateur** is hier een medewerker van Spoedteam Enea die de plaatsing en/of verwijdering van sleutelkluisen en alarmapparaten voor personenalarmering realiseert en storingen oplost.

**Een alarmoproep** wordt gerealiseerd door het indrukken van de alarmknop op het alarmapparaat of van de hals of polszender die daaraan gekoppeld is, in acute situaties waarbij verpleegkundige en/of medische hulp met spoed noodzakelijk is. De alarmoproep is met nadruk *niet* bedoeld als middel om reguliere zorg in niet acute situaties in te roepen.

**Het Zintouch portaal** een internetpagina waar u bij aangaan van een abonnement toegang toe krijgt, waarop informatie over uw abonnement en de status van uw alarmapparaat worden weergegeven.

## 2. Algemeen

Bij Spoedteam Enea kunt u woning gebonden en mobiele alarmapparaten, digitale en mechanische SKG gecertificeerde sleutelkluisen huren als onderdeel van abonnementen op personenalarmering met professionele of mantelzorg opvolging.

### 2.1 Spoedteam Enea biedt daartoe de volgende abonnementen:

1. Een aan de woning gebonden alarmtoestel met mantelzorg opvolging of professionele opvolging door Spoedteam Enea
2. Een mobiel alarmtoestel met mantelzorg of professionele opvolging door Spoedteam Enea
3. Via zorgverzekeraar: een al dan niet vast alarmtoestel (geleverd door een derde partij) met professionele opvolging door Spoedteam Enea4 Clavisio sleutelkluis; een mechanische of digitale (smart) sleutelkluis

2.2 Wij stellen als voorwaarde voor een abonnementsvorm met professionele opvolging dat u een sleutelkluis huurt bij Spoedteam Enea om de toegang tot de woning en (indien van toepassing) de centrale toegang mogelijk te maken. Het plaatsen van een eigen kluis is bij dit abonnement niet mogelijk. U dient bij plaatsing van de sleutelkluis voor uw woning de bijbehorende sleutels aan te leveren bij de installateur van Spoedteam Enea. De kosten van een (eventuele) centrale toegangskluis worden door Spoedteam Enea gedragen. Wel dient u ook hiervoor zelf de benodigde sleutels aan te leveren bij de installateur van Spoedteam Enea. U geeft de verpleegkundigen van Spoedteam Enea en, indien u in zorg bent bij een zorgaanbieder, de zorgmedewerkers van deze aanbieder, toestemming voor het betreden van uw woning als vervolg op uw eventuele onplanbare zorgvragen en na een alarmoproep. U geeft medewerkers van voornoemde zorgaanbieder, indien dit in uw zorgdossier is opgenomen, toestemming voor het betreden van uw woning ten behoeve van de geplande zorgverlening.

## 3 De overeenkomst

3.1 Om gebruik te kunnen maken van een abonnement van Spoedteam Enea dient u daarvoor bij aanmelding een overeenkomst met Spoedteam Enea aan te gaan. Deze overeenkomst sluit u af door invulling en bevestiging van het daarvoor bestemde formulier op de website [www.spoedteam-enea.nl](http://www.spoedteam-enea.nl)

### 3.2 Gegevens Overeenkomst

U bent verantwoordelijk voor de juistheid van alle persoonlijke gegevens die bij de aanmelding door u of namens u zijn aangeleverd. Alle wijzigingen van persoonsgegevens en van de opgegeven contactpersonen dient u zo spoedig mogelijk door te geven aan Spoedteam Enea, op de daarvoor bestemde pagina op de website per e-mail aan [klantenservice@spoedteam-enea.nl](mailto:klantenservice@spoedteam-enea.nl). Ook wijzigingen met betrekking tot de toegang tot de woning dient u zo spoedig mogelijk op voornoemde wijze aan Spoedteam Enea door te geven.

U verklaart bij het aangaan van deze overeenkomst op de hoogte te zijn van het delen van door u verstrekte gegevens met de betrokken ketenpartners (Zorg Centrale Noord en Zintouch) voor zover dit noodzakelijk is voor het realiseren van de met u overeengekomen diensten (zie ook artikel 13.3).

### 3.3 Overeenkomst

U gaat een overeenkomst voor een abonnement van personenalarmering aan voor een periode van minimaal drie maanden. Na afloop van deze periode wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd. Beëindiging van de overeenkomst is dan mogelijk conform artikel 2.3.

Wanneer u het abonnement om welke reden dan ook binnen drie maanden wenst te beëindigen zullen de kosten van de resterende maanden alsnog in rekening worden gebracht. Dit geldt niet in geval van overlijden of na opname in een hospice.

### 3.4 Beëindiging Overeenkomst

Na afloop van de minimale contractsduur van drie maanden kan het abonnement door u via de website [www.spoedteam-enea.nl](http://www.spoedteam-enea.nl) per e-mail aan [klantenservice@spoedteam-enea.nl](mailto:klantenservice@spoedteam-enea.nl) of schriftelijk worden opgezegd. In geval van overlijden of opname in een hospice geldt deze periode van drie maanden niet en kan het abonnement met onmiddellijke ingang worden opgezegd.

De dienstverlening eindigt op de datum waarop de apparatuur door Spoedteam Enea is opgehaald of

de door u aangegeven latere datum. Spoedteam Enea zal na de ontvangst van de opzegging binnen vijf werkdagen een afspraak maken om de alarmapparatuur (alarmapparaat en/of sleutelkluis) te laten ophalen. Indien de apparatuur door uw toedoen niet binnen 30 dagen bij u kan worden opgehaald zal de niet geretourneerde apparatuur bij u in rekening worden gebracht. Indien de apparatuur door toedoen van Spoedteam Enea niet is opgehaald dan zal er tot 14 dagen na de datum van opzegging gefactureerd worden.

3.5 Spoedteam Enea kan zonder opgaaf van redenen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden.

3.6 Bij het overstappen van een abonnement met mantelzorgopvolging naar professionele opvolging, geldt opnieuw een minimale contractduur van drie maanden.

3.7 Spoedteam Enea is gerechtigd om de overeenkomst – zonder tussenkomst van een rechter- met onmiddellijke ingang op te zeggen indien er sprake is van misbruik van de alarmapparatuur

Onder misbruik wordt onder meer verstaan:

het gebruik van de in bruikleen gestelde hard- en software voor andere doeleinden dan alarmering of woningtoegang.

-het gebruiken van de alarmapparatuur bij een abonnement met professionele alarmopvolging voor andere doelen dan de oproep van verpleegkundigen in geval van een acute situatie.

3.8 Eventuele schade als gevolg van het misbruik zal door Spoedteam Enea bij u in rekening worden gebracht.

#### **4. Abonnement woning gebonden ( vaste) alarmering**

4.1 U draagt zorg voor een 220V netspanning aansluiting op een centrale plek in de woning ten behoeve van de aansluiting van het woning gebonden alarmapparaat.

4.2 U aanvaardt het risico dat bij uitval van de verbinding van de netwerkaanbieder, geen alarmering mogelijk is. Spoedteam Enea is niet aansprakelijk voor eventuele uitval van de netwerkverbinding en de daar uit voortvloeiende gevolgen.

U wordt dringend geadviseerd de aangesloten woning gebonden alarmapparatuur maandelijks te testen door het maken van een (kosteloos) testalarm door het indrukken van de alarmknop, ter controle van de goede werking.

4.3 De alarmeringsapparatuur bestaat uit een alarmeringsapparaat en een draadloze alarmzender.

4.4 Spoedteam Enea draagt zorg voor installatie en onderhoud van het alarmeringsapparaat in uw woning. U verleent de installateur daartoe toegang tot de woning.

4.5 Het in de woning geïnstalleerde alarmeringsapparaat is en blijft eigendom van Spoedteam Enea.

4.6 Bij beëindiging van het abonnement zal Spoedteam Enea zorg dragen voor de verwijdering van de alarmapparatuur. De kosten hiervan worden bij u in rekening gebracht. Een actueel overzicht van deze kosten vindt u op de website [www.spoedteam-enea.nl](http://www.spoedteam-enea.nl).

4.7 In geval van mantelzorg opvolging, waarschuwt de alarmcentrale één van de drie door u doorgegeven mantelzorgers (familieleden, burens, vrienden en/of kennissen). U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze mantelzorgers bereikbaar zijn en zich toegang tot uw woning kunnen verschaffen. Bij de keuze voor mantelzorg opvolging wordt de verpleegkundige van Spoedteam Enea niet ingezet (deze heeft geen toegang tot uw woning). Mochten de mantelzorgers niet beschikbaar/bereikbaar zijn, dan zal de meldkamer volgens protocol via het noodnummer 112 de hulp inroepen van ambulance, politie, brandweer of arts. Wanneer deze inschatten dat acute medische zorg op zeer korte termijn noodzakelijk is, zullen zij zich toegang tot uw woning verschaffen. De eventuele kosten hiervan, en de mogelijke schade aan uw woning, zijn in voorkomende gevallen voor uw rekening.

4.8 Wanneer u een abonnement met professionele alarmopvolging heeft, zal de zorgcentrale u vragen naar de aard van uw zorgvraag. Indien nodig, of wanneer geen spreek-luister verbinding tot stand komt, wordt onmiddellijk een verpleegkundige van Spoedteam Enea gewaarschuwd. Deze zal in een acute situatie zo spoedig mogelijk naar uw woning gaan. De verpleegkundige zal zich inspannen om binnen 30 minuten bij u te zijn. In geval van een levensbedreigende situatie kan door de verpleegkundige of de zorgcentrale een andere hulpinstantie worden gewaarschuwd (politie,

brandweer, ambulance, huisarts). Het bovenstaande geldt ook als het alarm rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van een alarmcentrale, bij het team verpleegkundigen van Veilig Thuis binnenkomt.

## **5 Abonnement mobiele alarmering**

5.1 De alarmeringsapparatuur bestaat uit een draadloos alarmeringsapparaat en een oplaadstation (docking station).

5.2 U aanvaardt het risico dat er bij uitval van de verbinding van de netwerkaanbieder, geen alarm mogelijk is. Spoedteam Enea is niet aansprakelijk voor eventuele uitval van de netwerkverbinding en de daar uit voortvloeiende gevolgen.

5.3 In het geval van mantelzorg opvolging worden met één druk op de alarm knop (gedurende minimaal 3 seconden) zonder tussenkomst van een zorgcentrale drie mantelzorgers tegelijk, of op een eerder aangegeven volgorde, gebeld. Zodra één van deze mantelzorgers met de eigen telefoon het alarm accepteert (door indrukken van het sterretje) wordt een spreek/luister verbinding tot stand gebracht. Bij de keuze voor mantelzorg opvolging wordt de verpleegkundige van Spoedteam Enea niet ingezet (deze wordt niet geïnformeerd en heeft daarnaast geen toegang tot uw woning). Mochten de mantelzorgers niet beschikbaar/bereikbaar zijn, dan kan uw alarmoproep niet beantwoord worden.

5.4 Bij de keuze voor professionele opvolging, waarschuwt u met één druk op de alarmknop (gedurende minimaal 3 seconden) de zorgcentrale of het verpleegkundig team. Zo nodig komt de verpleegkundige, wanneer u zich in het werkgebied van Spoedteam Enea bevindt (zie voor actuele informatie over het werkgebied de website [www.spoedteam-enea.nl](http://www.spoedteam-enea.nl)) zo snel mogelijk naar u toe. De verpleegkundige zal zich er voor inspannen om binnen 30 minuten bij u te zijn. Dit zal echter niet in alle situaties mogelijk zijn. In situaties waarin dit niet mogelijk blijkt (bijvoorbeeld door onvoorziene verkeersomstandigheden) kan de zorgcentrale of de verpleegkundige indien nodig de hulp inroepen van ambulance, politie, brandweer of arts. Indien noodzakelijk, wanneer de meldkamer of de verpleegkundige inschat dat acute medische zorg op zeer korte termijn noodzakelijk is, zullen deze zich toegang tot uw woning verschaffen. De eventuele kosten hiervan, en de mogelijke schade aan uw woning, zijn in voorkomende gevallen voor uw rekening.

5.5 U bent als gebruiker van een mobiel alarmapparaat in alle gevallen zelf verantwoordelijk voor het opladen van de in het mobiele alarmapparaat aanwezige batterij. Wanneer deze batterij (bijna) leeg is zal het apparaat niet meer of niet volledig meer functioneren. Spoedteam Enea is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet functioneren van een mobiel alarmapparaat als gevolg van een (bijna) lege batterij.

5.6 Wanneer een mobiel alarmapparaat bijna leeg is, wordt daarvan een melding gemaakt in het Zintouch portaal en wordt er automatisch een e-mail verzonden aan de contactpersoon van het abonnement, waarvan het email-adres is ingevoerd tijdens de installatie. Zowel bij mantelzorg als bij professionele abonnementen geldt dat het opvolgen van deze email de verantwoordelijkheid is van de abonneerhouder/de gebruiker van het abonnement personenalarmering. Wanneer de abonneerhouder/de gebruiker van het abonnement personenalarmering zelf niet is staat is het mobiele apparaat op te laden en daarvoor ook niemand in de omgeving hiervoor verantwoordelijk kan maken, wordt het gebruik van een vast (woning gebonden) alarm apparaat geadviseerd.

## **6 Abonnement alarmering via zorgverzekeraar/ derde partij**

6.1 Voor het alarmeringsapparaat en de aansluiting op de alarmcentrale heeft u een overeenkomst met (de aanbieder van) de zorgverzekeraar of een derde partij. Voor de professionele alarmopvolging sluit u een overeenkomst met Spoedteam Enea af voor de huur van de sleutelkuis en de professionele opvolging.

6.2 Bij een alarmmelding waarschuwt de zorgcentrale zo nodig een verpleegkundige van Spoedteam Enea. Deze zal indien nodig zo spoedig mogelijk naar uw woning gaan. De verpleegkundige zal zich inspannen om binnen 30 minuten bij u te zijn. In geval van een levensbedreigende situatie kan een andere hulpinstantie worden gewaarschuwd (politie, brandweer, ambulance, huisarts). Indien

noodzakelijk, wanneer de meldkamer of de verpleegkundige inschat dat acute medische zorg op zeer korte termijn noodzakelijk is, zullen deze zich toegang tot uw woning verschaffen. De eventuele kosten hiervan, en de mogelijke schade aan uw woning, zijn in voorkomende gevallen voor uw rekening.

## **7 Toegangsoplossingen**

7.1 Bij het aangaan van een sleutelkluis abonnement dient u, indien van toepassing, de schriftelijke toestemming voor plaatsing van de sleutelkluis van de woningbouwvereniging of van de vereniging van eigenaren te overleggen. Zonder deze toestemming kan geen sleutelkluis worden geplaatst en is een abonnement met professionele opvolging niet mogelijk.

7.2 De sleutelkluis die u afneemt via Spoedteam Enea kan niet ter beschikking gesteld worden indien de kluis van Spoedteam Enea niet conform de veiligheidskwalificaties van de Stichting Keurmerk Gevelbouw (SKG) op of naast de voordeur geïnstalleerd kan of mag worden: een abonnement met professionele opvolging kan ook in die situatie niet gerealiseerd worden (Spoedteam Enea neemt geen sleutels in beheer).

7.3 De verpleegkundigen van Spoedteam Enea beschikken over een uniforme, al dan niet digitale toegangssleutel voor deze sleutelkluis, die daarvoor door Spoedteam Enea is aangebracht aan of naast uw voordeur.

7.4 Bij het aangaan van een abonnement inclusief sleutelkluis geeft u de verpleegkundige van Spoedteam Enea na een alarmmelding toestemming tot het gebruik van de sleutelkluis. Wanneer u met het zorgbedrijf waarvan u nu of in de toekomst zorg ontvangt afspraken omtrent het gebruik van de sleutelkluis heeft gemaakt en deze in uw zorgdossier heeft vastgelegd, geeft u medewerkers van dit zorgbedrijf toestemming tot het gebruik van de sleutelkluis conform de in het zorgdossier vastgelegde afspraken ten behoeve van de al dan niet geplande zorg.

7.5 Indien het voor de verpleegkundigen van Spoedteam Enea, na alarmering niet mogelijk blijkt uw woning te betreden, wordt de politie gewaarschuwd met het verzoek de woning alsnog te betreden. Als de oorzaak van de belemmering van de toegang is gelegen aan omstandigheden (zoals sleutel aan binnenkant op slot, knip op de deur, niet tijdige melding van afwezigheid) die aan u verwijtbaar zijn, zal de daaruit voortvloeiende schade op u verhaald worden.

7.6 Spoedteam Enea is verantwoordelijk en als enige gerechtigd voor het plegen van onderhoud aan-, reparatie en/of de vervanging van de gehuurde sleutelkluisen.

7.7 Bij beëindiging van het abonnement zal Spoedteam Enea zorg dragen voor de verwijdering van de sleutelkluis. De kosten hiervan worden bij aanvang van het abonnement bij u in rekening gebracht. De eventuele beschadigingen aan de deur of aan de gevel door de bevestigingsschroeven, worden zo goed mogelijk hersteld.

## **8 Tarieven en betaling**

8.1 Alle tarieven zijn inclusief BTW. De tarieven kunnen jaarlijks verhoogd worden op basis van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek en op basis van andere kostenstijgingen. Spoedteam Enea behoudt zich het recht voor de tarieven tussentijds eenzijdig te wijzigen door onvoorziene kostenstijgingen.

8.2 U geeft Spoedteam Enea een machtiging tot incasso om de volgende kosten automatisch van de opgegeven rekening te incasseren:

- ✓ de eenmalig aan- en afsluitkosten
- ✓ de maandelijkse abonnementskosten
- ✓ de aanschaf van eenmalige producten en/of diensten.

8.3 De abonnementskosten worden gefactureerd vanaf de dag waarop de apparatuur, behorend bij het gekozen abonnement bij Spoedteam Enea, is geplaatst, tenzij hierover, aantoonbaar, met Spoedteam Enea andere afspraken zijn gemaakt.

De abonnementskosten worden eens per maand geïncasseerd. De facturatie van de abonnementskosten wordt beëindigd vanaf de dag waarop de apparatuur, behorend bij het gekozen abonnement bij Spoedteam Enea, is opgehaald/verwijderd, tenzij hierover, aantoonbaar, andere afspraken met Spoedteam Enea zijn gemaakt.

8.4 Naast de kosten van het abonnement worden op de eerste factuur de eenmalige aansluitkosten, voor de alarmapparatuur en indien van toepassing voor de sleutelkluis in rekening gebracht. Op de laatste factuur worden de afsluitkosten in rekening gebracht. Vanaf 1 januari 2023 zullen bij aanvang van het abonnement zowel de aan- als de afsluitkosten worden gefactureerd. Bij verhuizing van uw alarmapparaat en/of sleutelkluis worden eenmalig herinstallatiekosten in rekening gebracht.

8.5. Indien het verschuldigde bedrag van de automatische incasso niet kan worden geïnd dan wel wordt gestorneerd, dient u binnen twee weken het verschuldigde bedrag over te maken, zo niet dan wordt u in gebreke gesteld en bent u van rechtswege in verzuim.

### **9 Aansprakelijkheid Woning gebonden alarmering**

Spoedteam Enea is, tenzij sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade van :

- het niet goed werken van de (vaste) alarmapparatuur als gevolg van onjuiste installatie door u zelf of door anderen dan (de installateur van) Spoedteam Enea.
- niet goed functionerende diensten van derde partijen zoals leveranciers van netwerken en mobiele telecom diensten, waarvan Spoedteam Enea voor haar dienst afhankelijk is.
- onjuist en/of onzorgvuldig gebruik van de in de woning geïnstalleerde alarmapparatuur.
- het door u verstrekken van onjuiste gegevens of het niet dan wel te laat doorgeven van wijzigingen in deze gegevens.

### **10 Aansprakelijkheid Mobiele alarmering**

Spoedteam Enea is, tenzij sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade van:

- het niet bereikbaar zijn van de door u opgegeven mantelzorgers bij een mantelzorgabonnement.
- het gegeven dat door het alarmapparaat niet in alle omstandigheden een 100% exacte plaatsbepaling kan worden weergegeven, omdat locatiebepaling van het alarmapparaat in grote mate afhankelijk is van bouwkundige, technische en atmosferische omstandigheden (bv. Dichte mist of stalen bouwconstructies).
- het gegeven dat bij de toepassingen van draadloze mobiele telecommunicatie, de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen verschillen en dat deze afhankelijk zijn van atmosferische-, provider- en locatieomstandigheden.
- het niet conform de instructies opladen van het (mobiele) alarmapparaat.
- onjuist gebruik van het alarmapparaat.

### **11. Overige bepalingen mobiele alarmering**

11.1 De kosten die voortvloeien uit overschrijding van het maximum aantal aan het abonnement gekoppelde jaarlijkse belminuten zijn voor uw eigen rekening en risico. Het abonnement geeft 300 gespreksminuten of berichten per jaar vrij voor situaties waarin alarmgebruik noodzakelijk is. De belgegevens van de afgelopen 12 maanden van uw abonnement zijn leidend. Alle gesprekken worden afgerond op hele minuten per gespreksdeelnemer. Indien u de limiet overschrijdt, brengen wij u € 0,10 per minuut per gespreksdeelnemer en per bericht in rekening. We informeren u telefonisch bij een overschrijding van het gebruik en zullen de eventueel extra gemaakte kosten in rekening brengen.

11.2 Indien het alarmapparaat door beschadiging van welke aard dan ook, of door een defect vervangen moet worden en er geen gelijkwaardig model voor handen is, behoudt Spoedteam Enea zich het recht voor een gelijkwaardig alternatief model ter beschikking te stellen.

11.3 Wanneer u modificaties aan het alarmapparaat aanbrengt, het opent of wanneer u gebruik maakt van een andere voeding of accu dan meegeleverd, of wanneer u water of val schade aan het apparaat veroorzaakt (het alarmapparaat is spatwaterbestendig, maar kan niet in water ondergedompeld worden), worden de kosten hiervan op u verhaald.

11.4 Bij verlies, diefstal of beschadiging van de SIM kaart en/ of het (mobiele) alarmapparaat dient u Spoedteam Enea onmiddellijk te informeren.

11.5 U draagt er zorg voor dat de GSM verbinding niet zal worden misbruikt voor andere doeleinden dan de overeengekomen dienst. Bij onnodig extreem data- en/of telefoongebruik behoudt Spoedteam Enea zich het recht voor de SIM kaart tijdelijk of definitief te blokkeren. Hiervan wordt u direct op de hoogte gebracht.

11.6 Indien er vermoeden bestaat dat de verstrekte beveiligingscodes voor inloggen op het online platform worden misbruikt kan Spoedteam Enea een account (al dan niet tijdelijk) afsluiten.

## **12. Aansprakelijkheid toegang tot de woning**

Spoedteam Enea is, tenzij sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor:

- a. Materiele en/of immateriële gevolgen van het ontbreken van toestemming van de woningbouwvereniging, verhuurder of vereniging van eigenaren voor het installeren van een sleutelkuis.
- b. Kosten die voortvloeien uit herstelwerkzaamheden ten gevolge van het door anderen dan medewerkers van Spoedteam Enea verwijderen van de sleutelkuis. Bij beschadiging en/of storing van de alarmeringsapparatuur en/of sleutelkuis neemt u zo spoedig mogelijk contact op met Spoedteam Enea. Op werkdagen wordt binnen 24 uur zorg gedragen voor storingsherstel en zo nodig vervanging van de apparatuur. Indien de storing niet te wijten is aan het alarmeringsapparaat worden kosten in rekening gebracht.
- c. Directe, indirecte of gevolgschade die kan ontstaan, indien na een gemelde noodsituatie de toegang tot de woning moet worden geforceerd of schade als gevolg van de handelswijze van, na een gemelde noodsituatie, gewaarschuwde personen of instanties.
- d. Eventuele gevolgen (schade of inbraak) na verlies of diefstal van de sleutel of sleutelkuis.

## **13 Slotbepalingen**

13.1 Enkel de meest recente versie van de Algemene Leveringsvoorwaarden abonnementen Personenalarmering van Spoedteam Enea is van toepassing. De actuele contactgegevens vindt u op [www.spoedteam-enea.nl](http://www.spoedteam-enea.nl)

13.2 Spoedteam Enea behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden Personenalarmering.

13.3 Het standaard privacyreglement van Spoedteam Enea is van kracht. Dit kunt u vinden op [www.spoedteam-enea.nl](http://www.spoedteam-enea.nl).

13.4 De klachtenprocedure van Spoedteam Enea is van kracht. Deze kunt u vinden op [www.personenalarmering.eu](http://www.personenalarmering.eu).