

Artikel 1. Begripsbepalingen

Alarmcentrale: de door FocusCura aan cAlarm gekoppelde meldkamer waar alarmoproepen op binnenkomen. De meldkamer is geen onderdeel van FocusCura. De Alarmcentrale bepaalt naar welke Hulpverlener de melding wordt doorgeleid.

App: de mobiele en webapplicaties van FocusCura gerelateerd aan cAlarm. De functionaliteiten en technische specificaties van de App staan beschreven in de helppagina's in de App en op www.focuscura.com.

cAlarm: de alarmeringsdienst die in de volgende drie soorten wordt aangeboden aan Klanten:

1. **cAlarm Home:** de Klant heeft keuze uit Professionele Alarmopvolging en Sociale Alarmopvolging of een combinatie van de twee. De alarmoproep wordt naar de Alarmcentrale gestuurd waarna de Alarmcentrale in geval van hulp de Contactpersonen en/of Zorgverleners waarschuwt.
2. **cAlarm Mobile:** de Klant kan enkel gebruik maken van Sociale Alarmopvolging. De alarmoproep wordt via de App of Voorziening(en) direct naar Contactpersonen en/of de Alarmcentrale gestuurd die op haar beurt op basis van de voorkeur die de Klant heeft aangegeven Contactpersonen en/of hulpdiensten inschakelt.
3. **cAlarm Sense:** de Klant is verplicht om gebruik te maken van Professionele Alarmopvolging. De Klant heeft de optie om tevens Sociale Alarmopvolging te gebruiken.

Contactpersonen: de door de Klant doorgegeven personen die door het systeem of door de Alarmcentrale ingeschakeld moeten worden in geval van een alarmoproep. Professionele zorgverleners kunnen niet als Contactpersoon worden opgegeven, tenzij in deze Productvoorwaarden anders staat aangegeven. Contactpersonen kunnen in het kader van deze productvoorwaarden tevens Hulpverlener zijn.

Dienst: de door of in opdracht van FocusCura te verlenen diensten op het gebied van cAlarm, zoals (mobiele) personenalarmering, alarmopvolging, informatievoorziening, onderhoud & beheer en klantenservice.

Document van Oplevering: het digitale document dat de Klant na installatie van de Voorzieningen bij de installateur van FocusCura dient te ondertekenen, ter bevestiging dat de Voorzieningen naar behoren werken, dat er een testoproep is uitgevoerd en, indien van toepassing, dat de Klant op de risico's van aansluiten van de Voorzieningen op een vaste verbinding anders dan een analoge telefoonverbinding is gewezen.

Gebruiker: de persoon die zich registreert bij FocusCura en die Diensten van FocusCura afneemt.

Gebruikersaccount: het account waarvoor de Gebruiker zich registreert op het moment dat hij Diensten van FocusCura wil gaan gebruiken.

Achterwacht dienst: het netwerk waarop de Klant zich kan abonneren en dat optreedt als geen van de Contactpersoon reageren. De Achterwacht dienst maakt geen deel uit van FocusCura.

Hulpverlener: een Contactpersoon, de Achterwacht dienst, de Zorgverlener of de hulpinstantie (zoals ambulance, politie, brandweer).

Klant: de natuurlijke persoon die een Overeenkomst is aangegaan.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen FocusCura en de Klant op grond waarvan de Klant de Dienst ontvangt. De Overeenkomst bestaat uit de Aanvraag, de Opdrachtbevestiging, de Algemene Voorwaarden en deze Productvoorwaarden.

Productvoorwaarden: deze voorwaarden van FocusCura.

Professionele Alarmopvolging: een Alarmcentrale die op basis van een triage vervolgcacties initieert op basis van een melding en Zorgverleners kan inschakelen om aan de alarmoproep gehoor te geven.

Sleutelhouder: degene(n) aan wie de Klant een huissleutel van zijn Woning heeft verstrekt.

Sociale Alarmopvolging: de alarmoproep wordt via cAlarm op basis van de voorkeuren die de Klant op de door FocusCura aangegeven wijzen heeft aangegeven, rechtstreeks doorgegeven aan een Contactpersoon of aan een Alarmcentrale.

Storingsmelding: de melding van een storing in een Voorziening die door de Klant bij FocusCura wordt gedaan via het door FocusCura ter beschikking gestelde storingsnummer.

Voorzieningen: de door FocusCura te leveren of geleverde apparatuur, inclusief toebehoren, benodigd voor het gebruik van de Diensten onder andere bestaande uit een alarmapparaat inclusief halszender, de App niet inbegrepen.

Woning: de woning waar de Klant verblijft.

Zorgverlener: de door de Klant doorgegeven zorgaanbieder of een voor de zorgaanbieder werkzaam persoon dan wel vertegenwoordiger van de zorgaanbieder, die kan worden ingeschakeld door de Alarmcentrale.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij FocusCura de Dienst aan een Klant levert.
2. Deze Productvoorwaarden zijn niet van toepassing op het gebruik van de App. Op het gebruik van de App zijn de specifieke Gebruiksvoorwaarden Applicaties van toepassing.
3. FocusCura is gerechtigd deze Productvoorwaarden te wijzigen en zal de Klant daarover op voorhand informeren. Indien FocusCura deze Productvoorwaarden in het nadeel van de Klant wijzigt en de Klant met de wijziging niet wil instemmen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe Productvoorwaarden in werking treden.
4. FocusCura verhuurt uitsluitend Voorzieningen aan de Klant. De eigendom van de Voorzieningen blijft bij FocusCura. Deze Voorzieningen zijn specifiek bedoeld voor de Dienst die de Klant afneemt. Bijlage 1 bevat een opsomming van de Voorzieningen.
5. De Voorzieningen kunnen met een Alarmcentrale in verbinding staan via een aansluiting op een (mobiel) datanetwerk.
6. De Klant kan een Dienst enkel van FocusCura afnemen indien de Klant:
 - a. bij Sociale Alarmopvolging ten minste drie Sleutelhouders opgeeft die als Contactpersoon op kunnen treden. Deze Sleutelhouders zijn in staat en bereid om bij een alarmoproep opvolging te bieden en moeten binnen 15 minuten ter plaatse bij de Klant kunnen zijn. De Sleutelhouders dienen per telefoon oproepbaar te zijn.
 - b. bij Professionele Alarmopvolging een overeenkomst heeft afgesloten met een zorgaanbieder die door de Alarmcentrale als Zorgverlener ingeschakeld kan worden. FocusCura is geen partij bij deze overeenkomst tussen de Klant en de Zorgverlener en sluit alle aansprakelijkheid die in verband staat met (de totstandkoming en/of uitvoering) tot hetgeen wettelijk maximaal is toegestaan, uit.
7. Voor zover en tot hetgeen wettelijk maximaal is toegestaan vrijwaart de Klant FocusCura en de door FocusCura ingeschakelde Hulpverleners en derden voor eventuele schade als gevolg van het verkrijgen van toegang tot de Woning.
8. In een melding bij de Alarmcentrale kan worden aangegeven dat er sprake is van acute (nood)zorg bij de Klant. De Alarmcentrale zal op verzoek van de Klant of Contactpersoon Zorgverleners en/of hulpdiensten inschakelen.

Artikel 3. Verplichtingen FocusCura

1. FocusCura spant zich in dat de Voorzieningen deugdelijk functioneren. Indien een Voorziening niet deugdelijk functioneert, is de Klant verplicht bij FocusCura een Storingsmelding te verrichten. FocusCura zal de betreffende Voorziening zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de Storingsmelding herstellen of vervangen.
2. FocusCura is gerechtigd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst (zoals een Alarmcentrale) en/of de te leveren Diensten en de voorwaarden die deze derden hanteren voor hun diensten, van toepassing te verklaren op de Overeenkomst. FocusCura zal de algemene voorwaarden van derden die van toepassing worden verklaard, voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst aan de Klant ter hand stellen.
3. De Klant wordt zowel mondeling als schriftelijk door medewerkers van FocusCura geïnstrueerd over het doel en het gebruik van de Voorzieningen. Hulpverleners, hulpinstanties uitgezonderd, worden op hun verzoek aan FocusCura, schriftelijk door FocusCura geïnstrueerd.
4. De Klant en/of diens mantelzorger worden geïnformeerd over het Storingsnummer en waar men terecht kan voor overige vragen.

Artikel 4. Verplichtingen Klant

1. De Klant levert op het moment van aanmelding, afhankelijk van de afgenomen Dienst, per Contactpersoon minimaal één telefoonnummer en één e-mailadres aan. De Klant is verplicht om deze contactgegevens te allen tijde actueel te houden.
2. De Klant mag uitsluitend gebruik maken van de App en Voorzieningen in geval van nood. Bij misbruik van de App en/of Voorzieningen is FocusCura gerechtigd om naar eigen inzicht de levering van de Dienst met onmiddellijke ingang op te schorten en/of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien en voor zover het misbruik dit rechtvaardigt. De Klant is in dat geval verplicht de gehele maand te betalen, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Het maken van periodieke testmeldingen valt niet onder misbruik van de

Dienst.

3. Het is verboden de connectie-gerelateerde zaken in de Voorzieningen zoals de simkaart en/of telefoon- of internetkabels, uit de Voorzieningen te verwijderen en/of aan te passen.
4. Het is verboden de simkaart in een Voorziening voor andere doelen te gebruiken dan overeengekomen. De Klant is verplicht om alle met oneigenlijk gebruik van de simkaart gepaard gaande kosten aan FocusCura te voldoen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
5. FocusCura zal – afhankelijk van de ingezette Voorzieningen – minimaal eens in de 14 dagen via een testsignaal de Voorzieningen op correcte werking testen. Geconstateerde afwijkingen worden dan zo veel mogelijk binnen 24 uur na ontdekking hersteld.
6. Om de Dienst cAlarm Sense of cAlarm Mobile te activeren dient de Klant en/of Gebruiker over een Gebruikersaccount te beschikken. In de handleiding staat beschreven hoe de Klant en/of Gebruiker over een Gebruikersaccount kan beschikken. Dit Gebruikersaccount dient de Klant en/of Gebruiker te beveiligen met een persoonlijk wachtwoord.
7. De Klant is verplicht om onmiddellijk alle wijzigingen door te geven die van invloed kunnen zijn op het functioneren van de Voorzieningen. Te denken valt hierbij aan wijzigingen in communicatienetwerken (telefoonlijnen, internetproviders, etc.).

Artikel 5. Voorzieningen

1. In geval FocusCura een Voorziening inzet voor mobiele communicatie, zal deze Voorziening voorzien zijn van een door FocusCura geleverde simkaart. De kosten voor de simkaart en het gebruik daarvan komen in beginsel voor rekening van FocusCura.
2. Daar waar onvoldoende dekking van mobiele communicatienetwerken beschikbaar is, kunnen in bepaalde gevallen en op verzoek van de Klant en op basis van een meerprijs signaalversterkers worden geplaatst. Indien de Klant in voorkomend geval geen signaalversterker wil laten plaatsen, kunnen er, mits beschikbaar op adres van de Klant, voor bekabelde communicatienetwerken geschikte Voorzieningen worden geplaatst.
3. In geval FocusCura Voorzieningen inzet voor vaste verbindingen, adviseert FocusCura primair gebruik te maken van een analoge telefoonverbinding omdat het risico op storingen als gevolg van stroomuitval en/of storingen of werkzaamheden van provider hierop het kleinste is.
4. Indien de aansluiting niet op een analoge verbinding plaatsvindt omdat de Klant dit niet wil, of omdat dit niet mogelijk is omdat de Klant hierover niet beschikt, zal FocusCura de Klant informeren over de risico's van aansluiting op een andere dan vaste analoge telefoonverbinding (zoals een internetverbinding, glasvezelverbinding).
5. Indien de Klant, ondanks over de risico's door FocusCura te zijn geïnformeerd, toch wenst dat FocusCura de aansluiting realiseert op een andere dan vaste analoge telefoonverbinding, zal FocusCura tot aansluiting overgaan en de Voorzieningen programmeren met speciale instellingen die nodig zijn voor de betreffende aansluiting.
6. De kosten van het gebruik van de aansluiting op en gebruik van een analoge of digitale vaste verbinding zijn voor rekening van de Klant en worden door de provider van de Klant zonder tussenkomst van FocusCura aan de Klant in rekening gebracht. Hieronder vallen zowel kosten voor het reguliere gebruik van de Voorzieningen (zoals testoproepen, periodieke controlemeldingen en alarmoproepen) en de kosten als gevolg van storingen of problemen waaronder doch niet beperkt tot herhaalde uitbelpogingen door het toestel in geval van gebruik van een digitale verbinding. Bij eventuele vragen hierover en/of discussie over het al dan niet terecht zijn van deze kosten dient de Klant contact op te nemen met diens eigen provider.
7. Indien de Voorzieningen zijn aangesloten op een Alarmcentrale, dan melden deze Voorzieningen zich op gezette tijden automatisch op de Alarmcentrale (aan). Op deze manier controleert FocusCura of de Voorzieningen nog actief zijn en in verbinding staan met de Alarmcentrale.
8. Tot hetgeen conform dwingend recht maximaal is toegestaan, vrijwaart de Klant FocusCura van alle claims en aansprakelijkheid voor de onder sub 6 en 7 van dit artikel bedoelde kosten.
9. Klant is verplicht om aan de overeengekomen omgevingscondities te voldoen om (correcte) werking van de Voorzieningen mogelijk te maken en om bij gebruik van sensoren en detectoren het detectieveld vrij te houden.

Artikel 6. Installatie

1. Klant heeft de keuze om: a. tegen vergoeding van activatiekosten de Voorzieningen zelf te plaatsen en zelf een testoproep te doen naar de Alarmcentrale; of b. tegen vergoeding van installatiekosten de voorzieningen door FocusCura te laten plaatsen.
2. Indien de Klant de Voorzieningen zelf plaatst, is de Klant verantwoordelijk voor het correct plaatsen en functioneren van de Voorzieningen. Voor zelf plaatsing is instructiemateriaal beschikbaar. Desgewenst kan tijdens openingsuren van de FocusCura Klantenservice telefonische ondersteuning gevraagd worden. De Klant dient zichzelf via de testoproep ervan te vergewissen dat de Voorzieningen correct in bedrijf zijn gesteld. De Klant dient zichzelf te informeren hoe een alarmoproep moet worden gemaakt en dat de gegevens die bekend zijn op de Alarmcentrale correct en volledig zijn.
3. Bij plaatsing door FocusCura neemt FocusCura contact op met de Klant voor het maken van een afspraak voor het plaatsen en in bedrijf stellen van de Voorzieningen. Bij plaatsing door FocusCura dient de Klant een vrij stopcontact (met netvoeding) beschikbaar te stellen nabij de locatie waar voldoende dekking van mobiele communicatienetwerken beschikbaar is. Indien gebruik wordt gemaakt van communicatie via bekabelde netwerken, dan is tevens een actieve analoge of digitale telefoonaansluiting vereist. FocusCura adviseert de Klant om contact op te nemen met FocusCura voor verificatie van het juiste type aansluiting en aanbieder daarvan voor de installatie plaatsvindt.
4. FocusCura voert geen bouwkundige of infrastructurele aanpassingen in de Woning van de Klant uit voor plaatsing van de Voorzieningen.
5. Na een aansluiting zal FocusCura de Woning netjes achterlaten op een vergelijkbare wijze als de situatie was toen zij binnenkwam.
6. Bij aansluiting wordt er een testoproep gemaakt om de verbinding met en gegevens bij de Alarmcentrale te controleren. Ook wordt er door de installateur uitleg gegeven over de werking van de Voorzieningen.
7. Gedurende de testoproep dient de Klant vast te stellen dat de gegevens in de Alarmcentrale volledig en correct zijn, de spreek-luister verbinding tussen Klant en Alarmcentrale goed functioneert (duidelijk en verstaanbaar is), de installateur voldoende uitleg heeft gegeven, de Klant begrijpt hoe een alarmoproep gemaakt moet worden, de installateur de installatie correct heeft uitgevoerd en dat de Voorzieningen naar behoren werken, ook als dit een aansluiting betreft op een ander soort vaste verbinding dan een analoge telefoonverbinding.
8. Nadat de testoproep succesvol heeft plaatsgevonden, zal de Klant het Document van Oplevering digitaal ondertekenen ter bevestiging dat alles juist is afgerond en opgeleverd.
9. Een Klant is, voor zover redelijk, gerechtigd om zelf extra testoproepen te maken nadat de installatie heeft plaatsgevonden. Deze extra testoproepen vallen niet meer onder de verantwoordelijkheid van FocusCura.

Artikel 7. Tarieven en betaling

1. Voor de Dienst is de Klant de volgende vergoedingen aan FocusCura verschuldigd:
 - a. eenmalige installatiekosten of activatiekosten;
 - b. maandelijkse abonnementskosten;
 - c. eenmalige afsluitkosten bij beëindiging van de Overeenkomst;
 - d. eventuele overige kosten. Deze kosten en de verschillende tarieven zijn terug te vinden op de website van FocusCura (www.focuscura.com) en kunnen op verzoek toegezonden worden.
2. De eenmalige activatiekosten en/of installatiekosten en/of eventuele overige kosten worden bij de eerste incasso geïnd.
3. Indien de afspraak voor installatie of onderhoud van de Voorzieningen c.q. serviceverlening op locatie niet voor 14:00u de werkdag voordat de installatie zou plaatsvinden, door de Klant wordt geannuleerd, worden de installatiekosten aan de Klant voor zover redelijk in rekening gebracht. Indien de installateur/monteur bij een gemaakte afspraak geen toegang krijgt tot (de Voorzieningen in) de Woning of indien de Klant heeft nagelaten ervoor te zorgen dat aan de randvoorwaarden voor installatie- of service is voldaan, dan worden de installatie- of servicekosten voor zover redelijk in rekening gebracht.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. FocusCura sluit, voor zover wettelijk conform dwingend recht mogelijk, haar aansprakelijkheid uit voor:
 - a. het niet bereikbaar of niet tijdig aanwezig zijn van gewaarschuwde Hulpverleners.

- b. schade als gevolg van gedragingen (nalaten daaronder begrepen) van Hulpverlener(s).
 - c. schade ontstaan door het niet juist of tijdig doorgeven van wijzigingen in de (persoons)gegevens van Contactpersonen of Zorgverleners door de Klant of bij wijziging in toegang tot de Woning van de Klant.
2. De bepalingen van deze Productvoorwaarden laten de wettelijke rechten van consument of de rechten op annulering van de Overeenkomst onverlet.

Artikel 9. Privacy

1. In het kader van de Diensten en Voorzieningen worden persoonsgegevens van de Klant verzameld en verwerkt op de wijze zoals weergegeven in de privacyverklaring van FocusCura. FocusCura zal de Klant specifiek vragen akkoord te gaan met de privacyverklaring en het gebruik van de persoonsgegevens door FocusCura.

Artikel 10. Specifieke productvoorwaarden cAlarm Mobile

1. Bij cAlarm Mobile kan de Klant alleen kiezen voor Sociale Alarmopvolging. Het is niet mogelijk te kiezen voor Professionele Alarmopvolging.
2. Gebruik van de communicatievoorzieningen van cAlarm Mobile zijn gebaseerd op "fair use" (redelijk gebruik). De criteria hiervoor zijn te vinden op www.focuscura.com. Bij onevenredig veel gebruik van de communicatievoorzieningen is FocusCura gerechtigd de kosten daarvan in rekening te brengen bij de Klant.
3. Bij cAlarm Mobile is de Klant verplicht de aanmelding volledig te doorlopen. De Klant is verplicht om alle gevraagde gegevens in zijn online dossier op te nemen en correct en up to date te houden. De Klant kan derden autoriseren zijn dossier in te zien en te (laten) bewerken via calarm-mobile.focuscura.nl.
4. De Klant kan bij cAlarm Mobile een abonnement op de Achterwacht dienst afsluiten. Deze Achterwacht dienst maakt geen deel uit van FocusCura. FocusCura is niet verantwoordelijk voor het functioneren van de Achterwacht dienst.
5. In het licht van lid 4 van dit artikel zal FocusCura met het oog op klantenservice en om te voorzien in een centraal aanspreekpunt voor Klanten, als tussenpersoon optreden en zich kosteloos inzetten voor de aanmelding en acceptatie van de Klant bij de Achterwacht dienst en de incasso. FocusCura is uitdrukkelijk geen partij bij de overeenkomst tussen de Klant en de Achterwacht dienst en sluit ter zake alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid uit. FocusCura zal bij aanmelding aan de Klant de laatste versie van de algemene voorwaarden van de Achterwacht dienst beschikbaar stellen aan de Klant. De Achterwacht dienst dient de Klant daarna zelfstandig op de hoogte te houden van wijzigingen in diens algemene voorwaarden en privacyverklaring.

Artikel 11. Specifieke productvoorwaarden cAlarm Sense

1. Bij cAlarm Sense is de Klant verplicht om Professionele Alarmopvolging te gebruiken. Parallel aan de Professionele Alarmopvolging kan de Klant Sociale Alarmopvolging gebruiken. Indien de Klant beiden gebruikt, kan de Klant aangeven bij welke melding een Contactpersoon moet worden in geschakeld en bij welke melding een Zorgverlener moet worden ingeschakeld.
2. In tegenstelling tot het gestelde in artikel 6 lid 1, wordt installatie en demontage van de Voorzieningen voor cAlarm Sense altijd door FocusCura uitgevoerd. De Klant draagt de installatiekosten.
3. Voorafgaande aan installatie wordt een intake uitgevoerd om de configuratie van cAlarm Sense te kunnen bepalen en de haalbaarheid van correcte plaatsing en werking te verifiëren. Daar waar er sprake is van technische of economische onhaalbaarheid zal in overleg met Klant een besluit worden genomen de installatie en dienstverlening al dan niet te continueren.
4. cAlarm Sense is niet bedoeld als diagnose systeem of een vervanging voor medische zorg of patiënten monitoring. Het is uitsluitend bedoeld als geruststellingsmechanisme en kan niet worden gebruikt voor patiënten met directe medische zorgbehoefte, noch voorziet het in real-time data.
5. cAlarm Sense maakt gebruik van profilering, zoals uitgelegd in het van toepassing zijnde privacyreglement. Binnen 30 dagen na aanvang van de Dienst zal een profiel van de Klant zijn leefpatroon en gedrag worden opgesteld. De Klant wordt door de Voorzieningen van cAlarm Sense in de gaten gehouden om afwijkingen van het opgestelde profiel te detecteren en daarop te kunnen reageren.

Bijlage 1

Samenstelling van de Voorzieningen voor levering van de Dienst:

- Een mobiel of plaatsgebonden alarmapparaat.
- Een draadloze zender voor een plaatsgebonden alarmapparaat. Deze draadloze zender is spatwater dicht en kan middels halssnoer of polsband worden gedragen. De zender kan tevens onder de douche worden gedragen. Het dragen van de zender tijdens zwemmen of sauna is niet toegestaan.
- Eventueel bewegingsdetectoren.
- Eventueel deurcontacten.
- Eventueel additionele randapparatuur.
- Een app voor de Klant.
- Een app voor Contactpersonen.
- Een app voor zorg- of Hulpverleners.