

# Productvoorwaarden personenalarmering Jinca®

Versie 1 december 2020

## Artikel 1 Definities

Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis als vermeld in de Algemene Voorwaarden Jinca.

In deze Productvoorwaarden worden de volgende aanvullende definities gebruikt:

**Aanbieding:** Een aanbod voor Dienstverlening, al dan niet in combinatie met het ter beschikking stellen van Apparatuur door Jinca, met de daarbij behorende gebruiksmogelijkheden, tarieven en voorwaarden.

**Aansluiting:** De mogelijkheid om met daarvoor geschikte Apparatuur gebruik te maken van één of meer Dienstverlening(en)

**Alarm:** een situatie waarin vanuit het perspectief van de Klant sprake is van direct gevaar voor de eigen gezondheid en/of welzijn, waarvoor externe hulp nodig is, met een acuut karakter.

**Alarmcentrale:** de door Jinca gekoppelde meldkamer waar alarmoproepen op binnenkomen.

**Alarmopvolging:** de persoon (Mantelzorger of Zorgmedewerker) die op basis van een triage door de Alarmcentrale gehoor geeft aan de alarmoproep.

**Bestelformulier:** aanmeldformulier waarmee de Klant Dienstverlening af kan nemen van Jinca.

**Dwaaldetectie:** Het middels een applicatie in kunnen zien van de locatie van de Klant die gebruik maakt van Personenalarmering Mobiel. Hierbij kunnen veilige zones worden gehanteerd. Deze functionaliteit is voornamelijk bedoeld voor Mantelzorgers.

**Gebruikersaccount:** het account waarvoor de Klant zich registreert op het moment dat hij/zij Dienstverlening van Jinca wil gaan afnemen.  
Hulpdiensten: hulpinstanties zoals ambulance, politie, brandweer etc..

**Installateur:** een derde partij die de Apparatuur bij de Klant installeert.

**Jinca portaal:** Het webportaal horend bij Personenalarmering Mobiel. Via het Jinca portaal komt de alarmoproep van de Klant binnen bij de Contactpersoon en/of bij de Mantelzorger(s). Daarnaast zijn via het Jinca portaal aanvullende mogelijkheden instelbaar, zoals het instellen van veilige zones ten behoeve van Dwaaldetectie.

**Personenalarmering Thuis:** een alarmeringsdienst welke gebruik maakt van een alarmerings-Apparaat dat in de woning van de Klant is aangesloten op netstroom en werkt middels een SIM-kaart. In sommige situaties, zoals in geval van niet digitale Apparatuur, vindt aansluiting plaats via een telefoonlijn. Personenalarmering Thuis is enkel te gebruiken in en rondom het huis.

**Personenalarmering Mobiel:** een alarmeringsdienst welke gebruik maakt van een alarmerings-Apparaat dat voorzien is van een batterij, een SIM-kaart en een GPS-module. Alarmering is mogelijk in-, rondom- en buitenshuis. Middels GPS kan de locatie van de Klant getraceerd worden om te weten waar hulpverlening naar toe moet in geval van een noodsituatie. Middels het Jinca portaal is dit inzichtelijk.

**Productvoorwaarden:** deze productvoorwaarden van Jinca.

**Registratie:** de bestelling van de Klant voor de Dienstverlening en/of een Product via de website van Jinca of via het Bestelformulier van Jinca.

**Storingsmelding:** de melding van een storing aan Apparatuur die door de Klant bij Jinca wordt

gedaan via het door Jinca ter beschikking gestelde contactformulier, de klantenservice van Jinca of het storingsnummer (buiten kantooruren).

**Zorgorganisatie:** de door de Klant doorgegeven organisatie van waaruit een Zorgmedewerker kan worden ingeschakeld door de Alarmcentrale in een noodsituatie.

## Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze Productvoorwaarden zijn van toepassing op alle Aanbiedingen voor Personenalarmering en Overeenkomsten waarbij Jinca de Dienstverlening aan een Klant levert.

2.2 Jinca is gerechtigd deze Productvoorwaarden te wijzigen en zal de Klant daarover op voorhand informeren. Indien Jinca deze Productvoorwaarden in het nadeel van de Klant wijzigt en de Klant niet met de wijziging wil instemmen, heeft de Klant het recht om de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de nieuwe Productvoorwaarden in werking treden.

2.3 Jinca verhuurt en verkoopt Apparatuur aan de Klant. Indien de Klant de Apparatuur huurt van Jinca, blijft de Apparatuur eigendom van Jinca. Deze Apparatuur is specifiek bedoeld voor de Dienstverlening die de Klant afneemt. De Apparatuur, zoals op enig moment beschikbaar, is hier te vinden op de productpagina van Jinca.

2.4 De Apparatuur kan met een Alarmcentrale in verbinding staan via een Aansluiting op een (mobiel) telefoonnetwerk of het internet (minimaal 2G).

2.5 De Klant kan Dienstverlening alleen van Jinca afnemen, indien de Klant zelf de opvolging door Mantelzorgers en/of een Zorgorganisatie heeft afgesproken. Jinca is niet verantwoordelijk wanneer Mantelzorgers en/of de Zorgorganisatie niet kunnen worden bereikt, niet in staat zijn de alarmoproep op te volgen of niet in staat zijn toegang te verkrijgen tot de woning wanneer dit noodzakelijk wordt geacht vanuit de Alarmcentrale. Woningtoegang in combinatie met Personenalarmering is nader toegelicht in artikel 11 van deze Productvoorwaarden.

2.6 Voor zover en tot hetgeen wettelijk maximaal is toegestaan vrijwaart de Klant Jinca en de door Jinca ingeschakelde Mantelzorgers, Zorgorganisatie, Hulpdiensten of andere derden partijen voor eventuele schade als gevolg van het opvolgen van een Alarm en/of verkrijgen van toegang tot de woning.

2.7 In een melding bij de Alarmcentrale kan door de Klant of door een medewerker van de Alarmcentrale worden aangegeven dat er sprake is van acute (nood)zorg bij de Klant. De Alarmcentrale schakelt de Mantelzorgers en/of de Zorgorganisatie in volgens de volgorde zoals deze tijdens de Registratie door Klant zijn opgegeven. Indien er Alarmopvolging nodig is vanuit Hulpdiensten schakelt de medewerker van de Alarmcentrale deze Hulpdiensten in.

## Artikel 3. Verplichtingen Jinca

3.1 Jinca spant zich in dat de Apparatuur deugdelijk functioneert. Indien de Apparatuur niet deugdelijk functioneert, is de Klant verplicht bij Jinca een Storingsmelding te verrichten. Jinca zal de betreffende Apparatuur zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Storingsmelding herstellen of (laten) vervangen.

3.2 Jinca is gerechtigd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst (zoals een Installateur, Leverancier, Zorgorganisatie of Alarmcentrale) en de Dienstverlening en de voorwaarden die deze derden hanteren, voor zover van toepassing voor hun diensten, van toepassing te verklaren op de Overeenkomst.

3.3 De Klant wordt schriftelijk geïnstrueerd over het doel en het gebruik van de Apparatuur. Indien de Klant vragen heeft kan de Klant contact opnemen met Jinca of een contactverzoek achterlaten op [www.jinca.nl](http://www.jinca.nl). Een medewerker van Jinca zal de Klant dan z.s.m. informeren.

3.4 De Klant en/of Contactpersoon worden geïnformeerd over de manier waarop contact opgenomen kan worden met Jinca indien er vragen zijn.

## Artikel 4. Verplichtingen Klant

4.1 De Klant levert tijdens de Registratie, indien Klant moeite heeft om middels telefoon of e-mail te communiceren, een Contactpersoon aan, waarvan minimaal één telefoonnummer en één e-mailadres ingevoerd wordt. De Klant is verplicht om deze contactgegevens altijd actueel te houden.

4.2 De Klant mag uitsluitend gebruik maken van de Apparatuur in geval van nood. Andere meldingen, met uitzondering van een testmelding, worden gezien als 'oneigenlijk' gebruik.

4.3 Het is de Klant verboden de connectie-gerelateerde zaken in de Apparatuur zoals de simkaart en/of telefoon- of internetkabels, uit de Apparatuur te verwijderen en/of aan te passen.

4.4 Het is de Klant verboden de Apparatuur voor andere doelen te gebruiken dan overeengekomen.

## Artikel 5. Apparatuur

5.1 De geleverde Apparatuur bij Personenalarmering Thuis wordt gehuurd dus blijft eigendom van Jinca. De geleverde Apparatuur bij Personenalarmering Mobiel wordt aangeschaft door Klant en wordt eigendom van Klant. In de Apparatuur zit een SIM-kaart; deze blijft altijd eigendom van Jinca.

5.2 Jinca is gerechtigd verhuurde Apparatuur terug te vorderen van de Klant, indien Jinca een ernstig vermoeden heeft dat de Apparatuur in strijd wordt gebruikt met hetgeen is bepaald in de Overeenkomst en in deze Productvoorwaarden.

5.3 Jinca verleent op de verkochte Apparatuur 24 maanden garantie bij verkoop rechtstreeks aan Klant. Bij eventuele gebreken tijdens de garantie, zal Jinca de kosten voor herstel dan wel voor vervanging voor haar rekening nemen. Accu's en batterijen vallen buiten de garantie.

Het wijzigen van en het openen van de Apparatuur, alsmede het gebruik van een andere voeding of accu dan meegeleverd, water en/of valschade geven géén recht op garantie.

Apparatuur dient bij gebreken of in geval van een garantieclaim binnen de garantieperiode zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken te worden verzonden door Klant aan Jinca. Daarbij dienen de gegevens van de Klant en een omschrijving van de garantieclaim te worden toegevoegd. De verzendkosten aan Jinca zijn voor rekening van de Klant.

Na afloop van de garantietermijn is Jinca gerechtigd alle kosten voor reparatie of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijkosten in rekening te brengen van Klant.

Indien bij noodzakelijke vervanging binnen de garantietermijn een gelijkwaardig model niet voorhanden is, heeft Jinca het recht een alternatief apparaat ter beschikking te stellen.

5.4 Personenalarmering Mobiel is in heel Europa te gebruiken. Jinca kan beperkingen instellen voor het gebruik van deze Dienstverlening in bepaalde landen buiten Nederland. Dit zal enkel gebeuren in overleg met de Klant of de Contactpersoon van Klant.

5.5 Bij de toepassingen van draadloze mobiele telecommunicatie, inclusief de werking van het Jinca portaal bij Personenalarmering Mobiel, kan het voorkomen dat de kwaliteit en eigenschappen van verbindingen verschillen en dat ze afhankelijk zijn van weers-, provider en locatieomstandigheden. Jinca kan op basis hiervan geen ongestoorde kwaliteit en eigenschappen garanderen voor dergelijke verbindingen.

5.6 De kosten van het gebruik van de Aansluiting op en gebruik van vaste telefoonverbinding zijn voor rekening van de Klant en worden door de provider van de Klant zonder tussenkomst van Jinca aan de Klant in rekening gebracht. Hieronder vallen zowel kosten voor het reguliere gebruik van de Apparatuur (zoals testoproepen, periodieke controlemeldingen en alarmoproepen) als de kosten als gevolg van storingen of problemen waaronder doch niet beperkt tot herhaalde uitbelpogingen door het toestel in geval van gebruik van een telefoonverbinding. Bij eventuele vragen hierover en/of discussie over het al dan niet terecht zijn van deze kosten dient de Klant rechtstreeks contact op te nemen met diens eigen provider. Het bepaalde in dit artikel geldt uitsluitend voor zover sprake is van niet digitale Apparatuur voor Personenalarmering.

5.7 Tot hetgeen conform dwingend recht maximaal is toegestaan, vrijwaart de Klant Jinca van alle claims en aansprakelijkheid voor de onder artikel 5 lid 6 bedoelde kosten.

5.8 Klant is verplicht om de Apparatuur te gebruiken in een omgeving die voldoet aan de eisen die gesteld worden door de fabrikant van de Apparatuur, zoals kenbaar gemaakt in de instructiehandleiding en/of door de Installateur.

5.9 Op de Dienstverlening is een zogenaamde Fair Use Policy van toepassing. Dit betekent dat er geen vaste limiet voor de te gebruiken hoeveelheid Alarmmeldingen is, maar wel geldt dat het gebruik redelijk dient te zijn.

5.10 Gebruik wordt gezien als oneigenlijk, wanneer geen sprake is van een noodsituatie. Voorbeelden van oneigenlijk gebruik zijn o.a.:

- Klant alarmeert om te vragen hoe laat de zorg komt.
- Klant alarmeert om aan te geven dat Klant behoefte heeft aan iets te drinken/eten.
- Klant alarmeert en vraagt om iemand voor Klant te bellen.
- Klant alarmeert om een algemene vraag te stellen.

5.11 Oneigenlijk gebruik als bedoeld in artikel 5.11 t/m 5.13 kan een aantal keer per jaar voorkomen maar zal indien dit structureel voorkomt in rekening worden gebracht bij Klant. Na 12 keer wordt er contact opgenomen met de Klant of de Contactpersoon van Klant. De oorzaak van het oneigenlijk gebruik wordt dan besproken en er wordt bepaald of er daadwerkelijk sprake is geweest van oneigenlijk gebruik en de oorzaak. In dit gesprek streeft Jinca na om samen met Klant of Contactpersoon tot een passende oplossing te komen.

5.12 Indien Jinca constateert dat sprake is van oneigenlijk gebruik van de Dienstverlening en voorgestelde oplossing(en) worden niet geaccepteerd of nageleefd door Klant, is zij gerechtigd, na voorafgaande schriftelijke aankondiging, het gebruik van de Dienstverlening al dan niet tijdelijk op te schorten, de gebruiksmogelijkheden of het kwaliteitsniveau van de Dienstverlening al dan niet tijdelijk te beperken, de extra kosten in rekening te brengen, de Dienstverlening stop te zetten of, bij herhaald oneigenlijk gebruik, de Overeenkomst voor de Dienstverlening te beëindigen.

## Artikel 6. Aansluiting

6.1 Tegen vergoeding van de installatiekosten komt Jinca de Apparatuur voor Personenalarmering Thuis plaatsen. Hierbij kan de Klant tegen meerkosten en onder bepaalde voorwaarden gebruik maken van een spoedinstallatie, waarbij de Apparatuur – afhankelijk van het tijdstip van aanmelden – de volgende dag of de daarop volgende werkdag geplaatst wordt. Voor het afstemmen van een spoedinstallatie en voorwaarden daarvoor dient de Klant telefonisch met Jinca contact op te nemen.

6.2 Bij plaatsing door Jinca neemt Jinca (of diens Leverancier of Installateur) contact op met de Klant voor het maken van een afspraak voor het plaatsen en in bedrijf stellen van de Apparatuur. Bij plaatsing door Jinca dient de Klant een vrij stopcontact (met netvoeding) beschikbaar te stellen.

6.3 Jinca voert geen bouwkundige of infrastructurele aanpassingen in de woning van de Klant uit voor plaatsing van de Apparatuur. Hiervoor is de Klant altijd zelf verantwoordelijk.

6.4 Na een Aansluiting zal Jinca de woning netjes achterlaten op een vergelijkbare wijze als de situatie was toen zij binnenkwam.

6.5 Bij Aansluiting dient er een testoproep gemaakt te worden om de verbinding met en de gegevens bij de Alarmcentrale te controleren. Klant is zelf verantwoordelijk om deze testoproep te maken. Indien er gekozen is voor installatie bij Personenalarmering Thuis zal deze testoproep door de Installateur worden gedaan. Ook wordt er door de Installateur uitleg gegeven over de werking van de Apparatuur.

6.6 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 (d.w.z. duidelijk en goed verstaanbaar is), de Klant begrijpt hoe een alarmoproep gemaakt moet worden, dat de Apparatuur naar behoren werkt, en indien van toepassing: dat de Installateur de

installatie correct heeft uitgevoerd en uitleg heeft gegeven.

6.7 Nadat de testoproep succesvol heeft plaatsgevonden, zal de Klant in de testoproep bevestigen dat alles juist is afgerond en opgeleverd.

## **Artikel 7. Tarieven en betaling**

7.1 Voor de professionele hulpopvolging kunnen door Jinca of derden kosten in rekening worden gebracht bij Klant. Deze kosten worden voor zover redelijkerwijs mogelijk vooraf aan Klant bekendgemaakt door de partij die de hulpopvolging biedt.

7.2 Zie voor aanvullende bepalingen de Algemene voorwaarden van Jinca.

## **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

Zie hiervoor de Algemene voorwaarden Jinca Artikel 11

## **Artikel 9. Privacy**

Zie hiervoor de Algemene voorwaarden Jinca Artikel 14

## **Artikel 10. Specifieke voorwaarden Personenalarmering Mobiel**

10.1 Personenalarmering Mobiel is zowel binnenshuis als buitenshuis te gebruiken. Indien Klant Alarmopvolging wenst van een Zorgorganisatie moet Klant er rekening mee houden dat de meeste Zorgorganisaties geen Alarmopvolging buitenshuis bieden. Klant is zelf verantwoordelijk voor alarmopvolging door Mantelzorgers buitenshuis.

10.2 De Dienstverlening "Dwaaldetectie" kan gebruikt worden middels Personenalarmering Mobiel. Personenalarmering Mobiel kan enkel gebruikt worden wanneer de Klant Mantelzorgers heeft om de Klant ondersteuning te bieden wanneer er sprake is van dwalen. Jinca is niet verantwoordelijk voor het ondersteunen van Klant wanneer Klant gaat dwalen en de Mantelzorger van Klant niet beschikbaar is. Indien de inzet van Hulpdiensten noodzakelijk is, zal Jinca deze inschakelen. Eventuele kosten voor het inzetten van Hulpdiensten worden in rekening gebracht bij Klant.

10.3 Het Jinca portaal is bedoeld voor de Contactpersoon en/of Mantelzorgers van Klant. De Contactpersoon kan gegevens wijzigen in het portaal, de gebruiker van het Jinca portaal (meestal Contactpersoon) is verantwoordelijk dat de juiste gegevens in het Jinca portaal staan vermeld.

## **Artikel 11. Woningtoegang verlenen bij een Alarmoproep.**

11.1 Indien Klant gebruik maakt van Alarmopvolging door een Zorgorganisatie is Klant verplicht toegang te verlenen tot de woning, ook wanneer Klant niet instaat is zelf de deur te openen. Klant of Contactpersoon dient hiervoor zelf afspraken te maken met de Zorgorganisatie. De meeste Zorgorganisaties stellen het gebruik van een sleutelkluis of een elektronisch slot verplicht. Indien Zorgorganisaties of Hulpdiensten geen toegang hebben tot de woning van Klant is Jinca niet verantwoordelijk voor de gevolgen.

## **Artikel 12. Specifieke voorwaarden Vibby Valdetector**

12.1 De valdetector technologie in de Vibby herkent niet alle val algoritmes, zoals een zachte val, dalende val, onderuitzakken, gecontroleerde val tegen muur of stoel et cetera. Zelfs een zware val kan zeer uitzonderlijk, niet tot een automatisch alarm leiden. Jinca is niet verantwoordelijk voor directe of indirecte schade of letsel veroorzaakt door een val waarbij de Vibby Valdetector geen automatisch alarm maakt.

12.2 Indien klant op een later moment wenst om naast de al in het bezit hebbende alarmapparaat ook de Vibby Valdetector te willen gebruiken, is Klant zelf verantwoordelijk voor de aansluiting van de

Vibby Valdector. Leverancier van Jinca kan Klant uitgebreid op afstand ondersteunen bij het aansluiten van de Vibby Valdector, eventueel kan er tegen betaling een monteur langs komen voor de aansluiting van de Vibby Valdector. Na aansluiting adviseert Jinca altijd om een testoproep te maken. Indien een klant geen testoproep heeft gemaakt en de Vibby Valdector niet juist heeft aangesloten, is Jinca hier niet aansprakelijk voor.