

Algemene Voorwaarden

1.1 CTP Connect fungeert als makelaar, faciliteert en coördineert de dienstverlening van comfortdiensten en verhuurt personalarms aan de gebruiker. Deze dienstverlening en/of apparatuur is specifiek voor elke gebruiker.

1.2 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, verkoopdocumenten en -overeenkomsten van CTP Connect. Op afwijkende en/of aanvullende bedingen, kan slechts een beroep gedaan worden indien deze door CTP Connect uitdrukkelijk en schriftelijk werden aanvaard.

1.3 De algemene voorwaarden kunnen door CTP Connect te allen tijde worden gewijzigd. De gebruiker verbindt er zich toe de website van CTP Connect (www.ctpconnect.be) geregeld te raadplegen. In geval van wijziging is de gebruiker gerechtigd de bestaande overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegperiode van 3 kalendermaanden. Gedurende de opzegtermijn blijven alle bestaande voorwaarden gehandhaafd.

Behoudens zware fout of opzet, draagt CTP Connect geen aansprakelijkheid voor de uitvoering van de overeenkomst en draagt zij evenmin enige verantwoordelijkheid voor de wijze waarop de leveranciers en mogelijke onderaannemers hun prestaties uitvoeren.

1.4 De eventuele nietigheid van sommige bepalingen van onderhavige overeenkomst leidt niet tot nietigheid van de overige bepalingen of van de overeenkomst zelf.

1.5 De gebruiker stelt een e-mailadres beschikbaar aan CTP Connect waarlangs communicatie omtrent de dienstverlening kan verlopen. Indien gewenst, kan men hiervoor een e-mailadres van een contactpersoon gebruiken.

1.6 CTP Connect is gerechtigd voor de uitvoering van deze overeenkomst samen te werken met derde bedrijven en onderaannemers.

2. Duur, opzegging en ontbindende voorwaarden van de overeenkomst

2.1 De overeenkomst treedt in werking na ondertekening van de offerte of een ander verkoopdocument/-overeenkomst of desgevallend ten laatste op het moment van aansluiting van het alarmtoestel.

2.2 De overeenkomst kan door elke partij worden opgezegd mits inachtneming van een opzeggingstermijn van 3 maanden. De opzegging gebeurt per e-mail of (aangetekende) brief en vangt aan de eerste dag van de maand, volgend op de kennisgeving van de opzegging.

2.3 Zowel de gebruiker als CTP Connect kunnen de overeenkomst ontbinden bij overlijden of wanneer de gebruiker woont op een locatie waar CTP Connect omwille van organisatorische of technische redenen de dienst of personalarms niet kan leveren. Dit kan zijn omdat er niet voldaan kan worden aan de noodzakelijke aansluitingsvoorwaarden maar ook elke andere oorzaak die het leveren van diensten en/of personalarms verhindert of onmogelijk maakt.

De overeenkomst zal van rechtswege ontbonden worden zonder opzegtermijn noch vergoeding indien de gebruiker overleden is.

2.4 De overeenkomst wordt afgesloten onder de ontbindende voorwaarde dat er geen technische of organisatorische belemmeringen zijn om de goede werking van de dienstverlening onder normale omstandigheden te waarborgen of om desgevallend de benodigde aansluiting voor personalarmering tot stand te brengen. In dat geval is CTP Connect noch gebonden noch aansprakelijk ten opzichte van de gebruiker.

2.5 De overeenkomst wordt gesloten onder de ontbindende voorwaarde dat er voldoende door de gebruiker opgegeven contactpersonen beschikbaar zijn:

- minstens 3 contactpersonen, die via een systeem van sleutelhouder toegang hebben tot de woning en bereid zijn om bij een (alarm)oproep binnen 15 minuten ter plaatse kunnen zijn.

Deze contactpersonen zijn telefonisch oproepbaar en beschikken over een huissleutel van de gebruiker.

-indien de gebruiker beroep doet op een professionele zorgverstrekker (hulpverlener) als bijkomende contactpersoon is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor de overeenkomst tussen beiden. CTP Connect aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in deze overeenkomst tussen de gebruiker en de professionele zorgverstrekker (hulpverlener).

2.6 Bij het gebruik van een personenalarm, zal de éénmalige afsluitkost bij beëindiging van de overeenkomst, ten laste zijn van de gebruiker.

3. Relatie CTP Connect – Gebruiker – Leverancier

3.1 In het geval dat de leverancier vervoersonkosten maakt voor het leveren van diensten en/of een personenalarm, dan zijn die ten laste van de gebruiker. De gebruiker geeft zijn contact- en adresgegevens correct door en zal in geval van verhuizing, zijn adreswijziging tijdig (ten laatste 1 maand voorafgaand aan de verhuizing) doorgeven.

3.2 De gebruiker is jegens CTP Connect en de leverancier aansprakelijk voor schade die ontstaat ten gevolge van toerekenbaar tekort schieten van de gebruiker en/of het onoordeelkundig gebruik van het personenalarm door de gebruiker.

3.3 De gebruiker vrijwaart CTP Connect, de leverancier en de ingeschakelde hulpverleners voor eventuele schade als gevolg van het verkrijgen van toegang tot de woning.

3.4 De gebruiker geeft CTP Connect de toestemming om de persoonsgegevens uit te wisselen met derden die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn voor zover deze uitwisseling noodzakelijk is voor een adequate dienstverlening. CTP Connect heeft met deze derden een samenwerking- en dataverwerkingsovereenkomst afgesloten. Persoonsgegevens worden nooit gedeeld voor commerciële doeleinden zonder dat hiervoor expliciet toestemming werd gegeven door de gebruiker.

3.5 De gebruiker verleent CTP Connect de toestemming om sleutelcodes/kluiscodes te verstrekken aan de door de gebruiker opgegeven contactpersonen, mantelzorgers of professionele hulpverleners. CTP Connect kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor ongeautoriseerd gebruik van deze codes door de opgegeven personen door de gebruiker.

Personenalarm:

3.6 De alarmvoorziening mag slechts gebruikt worden voor het creëren van een alarmmelding. Meervoudig en oneigenlijk gebruik kan leiden tot de onmiddellijke opzegging van de overeenkomst zonder opzegtermijn noch vergoeding door CTP Connect. Het maken van de periodieke testmeldingen valt niet onder misbruik. De gebruiker verplicht zich om de apparatuur en de dienstverlening als een “goede huisvader” te gebruiken.

3.7 Bij gebruik van alarmapparatuur, mag de gebruiker geen wijzigingen aanbrengen of laten aanbrengen aan het apparaat. Het is verboden de connectie-gerelateerde zaken uit de apparatuur te verwijderen. Het is verboden de SIM kaart voor andere doelen te gebruiken.

Alle bijhorende kosten voor oneigenlijk gebruik van alarmapparatuur, worden op de gebruiker verhaald. Bij storing van de alarmapparatuur is de gebruiker verplicht dit te melden aan CTP Connect (014/39.49.07).

3.8 Het personenalarm is enkel bestemd voor persoonlijk gebruik. Het mag niet worden verkocht, in bruikleen gegeven, verhuurd worden of aan een derde in gebruik worden gegeven.

Ingeval van storing, beschadiging, verlies is de gebruiker verplicht dit onmiddellijk te melden aan CTP Connect (014/39.49.07).

3.9 De gebruiker de keuze tussen 2 alarmtoestellen:

- een alarmtoestel aangesloten op de vaste telefonie
- een alarmtoestel via gsm verbinding.

Indien bij installatie omwille van technische redenen bij de gebruiker dient te worden overgegaan tot plaatsing van een ander type toestel geeft de gebruiker hiertoe CTP Connect de uitdrukkelijke machtiging.

3.10 Alle kosten voor de plaatsing en een eventuele verplaatsing van de alarmvoorziening zijn voor de gebruiker. Een voorgenomen verhuizing van de gebruiker moet tenminste 1 maand vooraf, schriftelijk worden doorgegeven aan CTP Connect. De gebruiker verleent de medewerkers van CTP Connect en de aangestelde plaatsingsorganisatie ten allen tijde toegang tot de woning en de alarmvoorziening.

3.11 Internet- en telefoonkosten zijn voor rekening van de gebruiker.

Indien er bij aansluiting van de alarmvoorziening noodzakelijke aanpassingen moeten worden gemaakt aan het telefoon-, internet of elektriciteitsnet, zijn deze kosten voor rekening van de gebruiker. De kosten die voortvloeien uit onjuiste informatieverstrekking omtrent deze aansluiting zijn voor rekening van de gebruiker.

3.12 De normale onderhoudskosten van het apparaat en toebehoren zijn voor rekening van CTP Connect. Het is de gebruiker ook niet toegestaan om zelf reparaties uit te voeren aan de alarmvoorziening.

CTP Connect is verplicht te zorgen voor het deugdelijk functioneren van de alarmvoorziening en bijhorende dienstverlening. CTP Connect zorgt voor herstel of vervanging binnen de 48 uur nadat de storingsmelding van de gebruiker is doorgegeven op het storingsnummer 014/39.49.07. CTP Connect is niet aansprakelijk als de storing door de gebruiker niet wordt doorgegeven.

3.13 De gebruiker verleent CTP Connect de toestemming om alle gesprekken en communicatie van de alarmvoorziening op te nemen om een vlotte afhandeling van iedere melding te bekomen.

3.14 CTP Connect zal wekelijks mits een testsignaal de alarmvoorziening op de correcte werking testen. Geconstateerde afwijkingen worden binnen een aanvaardbare termijn na vaststelling, hersteld. De kost van deze testmelding (één gesprekseenheid) zijn ten laste van de gebruiker.

3.15 Kosten voor het verhelpen van storingen welke veroorzaakt zijn door de gebruiker worden door CTP Connect doorbelast aan de gebruiker.

3.16 CTP Connect kan de alarmdienstverlening enkel aanbieden onder volgende voorwaarden

- de gebruiker moet minstens 3 contactpersonen opgeven die via een systeem van sleutelhouder toegang hebben tot de woning en bereid zijn om bij een alarmoproep binnen 15 minuten ter plaatse te zijn. Deze contactpersonen zijn telefonisch oproepbaar en beschikken over een huissleutel van de gebruiker.
- indien de gebruiker beroep doet op een professionele zorgverstreker (hulpverlener) als bijkomende contactpersoon is de gebruiker zelf verantwoordelijk voor de overeenkomst tussen beiden.

CTP Connect aanvaardt geen enkel aansprakelijkheid in deze overeenkomst tussen de gebruiker en de professionele zorgverstreker (hulpverlener).

De gebruiker erkent dat CTP Connect niet aansprakelijk is voor de door de gebruiker opgegeven contactpersonen, hun bereikbaarheid en hun optreden. De gebruiker gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat CTP Connect geen aansprakelijkheid draagt voor fouten bij uitvoering van deze of andere overeenkomsten waarbij CTP Connect rechtstreeks of als tussenpersoon optreedt, ook niet voor zware fout tenzij dergelijke fout deze overeenkomst zonder voorwerp zou maken.

3.17 De gebruiker is aangesloten voor de bewaking van het noodalarmsysteem bij de noodhulpcentrale gedurende 24/24u en 7/7d.

Alarmoproepen vallen onder toezicht en verantwoordelijkheid van de noodhulpcentrale.

Bij een alarmoproep worden contactpersonen zoals opgegeven door de gebruiker gecontacteerd.

De volgorde wordt door de gebruiker opgegeven in het CTP Connect aanvraagformulier.

4. Tarieven, betalingen en producten

4.1 De betaling van de abonnementskosten geschiedt vanaf de dag van aansluiting, waarbij bij aansluiting de kost voor de gehele maand in rekening wordt gebracht.

4.2 Bij opzegging wordt de overeenkomst stopgezet na afloop van de opzegperiode of desgevallend vanaf de dag dat het personalarmsysteem door de gebruiker aan CTP Connect wordt overhandigd. De vergoeding blijft zolang verschuldigd.

4.3 De gebruiker is verantwoordelijk voor een tijdige betaling van de verschuldigde abonnementskosten en het respecteren van de facturatievoorwaarden.

Bij wanbetaling is CTP Connect na 3 maanden gemachtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te stoppen en desgevallend de alarmapparatuur op te halen. Alle kosten die hiermee gepaard gaan, zijn ten laste van de gebruiker.

De gebruiker betaalt naast de abonnementskost de geleverde prestaties rechtstreeks aan de leveranciers en/of zorgverstreker. CTP Connect kan niet aansprakelijk gesteld worden bij niet of laattijdige betaling. Kosten die gepaard gaan bij wanbetaling aan deze leveranciers en/of zorgverleners, kunnen niet verhaald worden op CTP Connect.

4.4 De tarieven worden jaarlijks per 1 januari aangepast aan de index van de consumptieprijzen.

5. Verwerking van persoonsgegevens

5.1 De verwerking van persoonsgegevens heeft betrekking op de activiteiten zoals omschreven in de overeenkomst. Hierbij worden de bewaringstermijnen zoals bepaald door de toezichhoudende overheden gerespecteerd en zal de bewaringstermijn nooit langer zijn dan nodig. CTP Connect zal de persoonlijke gegevens van de gebruiker vertrouwelijk behandelen conform het privacyreglement van CTP Connect. Dit privacyreglement is te consulteren op de website: www.ctpconnect.be

5.2 De noodhulpcentrale die in het geval van alarmmelding inzage heeft in de in het dossier opgenomen gegevens, gaat vertrouwelijk met deze gegevens om en zal deze gegevens enkel gebruiken om de hulpdiensten en/of contactpersonen te informeren om een optimale alarmopvolging mogelijk te maken.

5.3 De gesprekken met de noodhulpcentrale als gevolg van een alarmoproep kunnen om kwaliteits- of veiligheidsredenen door de noodhulpcentrale worden opgenomen. De gebruiker verleent tevens toestemming om de gesprekken en communicatie van de alarmvoorziening op te nemen om een vlotte afhandeling van iedere melding te bekomen.

6. Diverse

6.1 De huidige overeenkomst werd gesloten intuïtu personae, zodat zonder de instemming van CTP Connect, de huidige overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) niet kan worden overgedragen aan een andere gebruiker.

6.2 Beide partijen erkennen dat deze overeenkomst, alsook alle ideeën en voorstellen erin vervat, vertrouwelijk zijn en vertrouwelijk moeten worden behandeld. CTP Connect kan de informatie enkel intern delen met medewerkers en werknemers op een strikte need to know basis en op voorwaarde dat deze zelf door een confidentialiteitsverplichting zijn verbonden.

6.3 Overmacht ontstaat indien de uitvoering van de dienstverlening wordt verhinderd door omstandigheden buiten de macht van de CTP Connect en waar CTP Connect redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen, zoals maar niet uitsluitend: staking, blokkade, oproer, stremmingen in het vervoer, storingen in routers modems of netwerken van telefoon- internet- elektriciteit. Ingeval van overmacht worden de verplichtingen van CTP Connect opgeschort.

6.4 Beide partijen verplichten zich er toe de verbintenissen, voortvloeiend uit deze overeenkomst, te goeder trouw uit te voeren en bij eventuele problemen de andere partij hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen met het oog op het zoeken naar een minnelijke oplossing in het belang van alle betrokken partijen.

6.5 Indien de gebruiker een klacht of een vraag heeft, dient deze worden ingediend en afgehandeld door CTP Connect tel 014/39.49.07 of via info@ctpconnect.be

6.6 Op de overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing. Alle betwistingen over de inhoud of interpretatie van deze overeenkomst kunnen uitsluitend beslecht worden door de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, afdeling Turnhout of de vrederechter van het kanton Herentals.

Partijen erkennen kennis genomen te hebben van deze overeenkomst en de voorwaarden te aanvaarden.