

# AANVULLENDE VOORWAARDEN - VALHULP

## LIVESAFE B.V.

Gevestigd aan de Solvayweg 8, 6049 CP Herten, Nederland

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel 54245133

Deze Aanvullende Voorwaarden - Valhulp zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Livesafe en de Contractant, indien en voor zover de Contractant de Aanvullende Dienst 'Valhulp' heeft afgesloten. Daarnaast zijn op alle Abonnementdiensten de 'Algemene Voorwaarden Livesafe BV ten behoeve van de levering van Producten en Abonnementdiensten' en de 'Aanvullende voorwaarden – Alarmdienst' van toepassing. In geval van strijd tussen de inhoud van de diverse voorwaarden, prevaleert de inhoud van deze Aanvullende Voorwaarden boven de inhoud van de 'Aanvullende voorwaarden – Alarmdienst', welke op hun beurt prevaleren boven de 'Algemene Voorwaarden Livesafe BV ten behoeve van de levering van Producten en Abonnementdiensten', maar alleen voor zover het de Aanvullende Dienst 'Valhulp' betreft.

Artikel 1. Definities	1
Artikel 2. Toepasselijkheid	2
Artikel 3. Omvang van de Aanvullende Dienst	2
Artikel 4. Sleutelbeheer	2
Artikel 5. Adreswijziging	3
Artikel 6. Duur en opzegging van de Aanvullende Dienst	3
Artikel 7. Oneigenlijk gebruik van de Valhulp	3

### Artikel 1. Definities

1. Naast de termen uit de 'Algemene Voorwaarden Livesafe BV ten behoeve van de levering van Producten en Abonnementdiensten' en de 'Aanvullende voorwaarden – Alarmdienst' worden in deze Aanvullende Voorwaarden de volgende termen met een hoofdletter geschreven en hebben de hierna volgende betekenis, tenzij ergens anders in de Aanvullende Voorwaarden een andere betekenis wordt toegekend of indien uit de context onmiskenbaar een andere betekenis voortvloeit:

<b>Aanvullende Dienst:</b>	door Livesafe aangeboden Abonnementdiensten, welke aanvullend op het Abonnement kunnen worden afgesloten.
<b>Valhulp:</b>	door de Contractant afgesloten Aanvullende Dienst, te weten: Valhulp.
<b>Beveiligingsbedrijf:</b>	door Livesafe gecontracteerde beveiligingsbedrijf dat ondersteuning zal verlenen indien de Contractant gebruik maakt van de Valhulp.
<b>Platform:</b>	online platform waarop Eindgebruiker identiteits- en medische gegevens kan invoeren met het doel dat deze gegevens beschikbaar worden voor Livesafe of derden bij de uitoefening van Abonnementdiensten en waarmee de Eindgebruiker kan worden gevolgd door een of meer Volgers.
<b>Achterwacht:</b>	door de Contractant of Eindgebruiker in het Platform opgegeven contactpersoon die in geval van een situatie waarin hulp nodig is, bijvoorbeeld door een val, kan worden ingeschakeld.
<b>Volger:</b>	door de Eindgebruiker aangewezen natuurlijke persoon die gebruik kan maken van het Platform en daarbij inzicht heeft in bepaalde (persoons)gegevens en informatie waarvan de Eindgebruiker heeft aangegeven deze gegevens en informatie met de Volger te willen delen.
<b>Algemene Voorwaarden:</b>	de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Livesafe BV ten behoeve van de levering van Producten en Abonnementdiensten.
<b>Aanvullende Voorwaarden:</b>	de bepalingen uit het onderhavige document.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op de Aanvullende Dienst 'Valhulp', welke dienst als uitbreiding op het bestaande Abonnement kan worden afgesloten, tenzij die toepasselijkheid geheel of op onderdelen uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten c.q. expliciet anders is overeengekomen.

## Artikel 3. Omvang van de Aanvullende Dienst

1. De Aanvullende Dienst 'Valhulp' is een dienst die Livesafe aanbiedt in combinatie met het Abonnement. De Valhulp kan worden ingeschakeld als de Eindgebruiker van de alarmknop thuis gevallen is en niet meer kan opstaan. De Valhulp mag uitsluitend worden ingeroepen bij een val in of rondom het aangegeven huisadres.
2. Valhulp is bedoeld om de Eindgebruiker de mogelijkheid te geven hulp in te schakelen na een val in of rondom het aangegeven huisadres, waarbij geen sprake is van een medische hulpsituatie. Bijvoorbeeld wanneer de Eindgebruiker na een val niet meer zelfstandig overeind kan komen.
3. Door na een val de alarmknop van het Alarmproduct in te drukken, wordt de Eindgebruiker in contact gebracht met een medewerker van de Alarmcentrale. De Eindgebruiker heeft de mogelijkheid om aan de medewerker uit te leggen wat er is gebeurd en de medewerker zal vragen aan de Eindgebruiker stellen om de ernst van de situatie in te schatten. De medewerker zal vervolgens een inschatting maken of een medische hulpdienst moet worden ingeschakeld. Indien geen medische hulpdienst hoeft te worden ingeschakeld, zal de medewerker aan de Eindgebruiker vragen of een naaste (Achterwacht) moet komen helpen of dat de Valhulp moet worden ingeschakeld. Aan het inschakelen van Valhulp zijn extra kosten verbonden. De Eindgebruiker is verplicht om minstens 1 contactpersoon voor de Achterwacht op te geven via het Platform. De Eindgebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Achterwachten up-to-date te houden binnen het Platform.
4. Indien de Eindgebruiker ervoor kiest om de Valhulp in te schakelen, zal de Alarmcentrale het Beveiligingsbedrijf inschakelen om de Eindgebruiker overeind te helpen. Het Beveiligingsbedrijf spant zich redelijkerwijs in om binnen 30 minuten bij de Eindgebruiker te zijn. De medewerker van het beveiligingsbedrijf beschikt over de huissleutel van de Eindgebruiker en zal zich daarmee toegang verschaffen tot de woning van de Eindgebruiker.

## Artikel 4. Sleutelbeheer

1. Bij het aangaan van de Aanvullende Dienst dient de Eindgebruiker twee huissleutels in bewaring te geven bij het Beveiligingsbedrijf. Het Beveiligingsbedrijf zal na het aangaan van de Aanvullende Dienst een afspraak met de Eindgebruiker maken om de huissleutels te komen ophalen. Eventuele kosten voor het (laten) bijmaken van de huissleutels komen voor rekening van de Eindgebruiker. Eindgebruiker is zelf verantwoordelijk voor het bijmaken van de huissleutels.
2. LiveSafe brengt eenmalig kosten in rekening voor het aan het begin en einde van de Overeenkomst ophalen en brengen van sleutels. Deze kosten zijn verrekend in de activatiekosten van het Aanvullende Dienst Valhulp.
3. De huissleutels van de Eindgebruiker worden uitsluitend door medewerkers van het Beveiligingsbedrijf gebruikt en alleen op het moment dat de Eindgebruiker de Valhulp inschakelt. Het Beveiligingsbedrijf zal de huissleutels veilig in bewaring houden en niet aan derden overhandigen, tenzij Livesafe hiertoe opdracht geeft. Hierover heeft Livesafe schriftelijke afspraken met het Beveiligingsbedrijf gemaakt.
4. De Eindgebruiker is ervoor verantwoordelijk dat het Beveiligingsbedrijf altijd de juiste sleutels van de woning bezit. Indien de Eindgebruiker naar een ander adres verhuist of het slot van zijn/haar voordeur vervangt, dient de Eindgebruiker Livesafe hier zo snel mogelijk op te wijzen. Vervolgens zal een medewerker van het Beveiligingsbedrijf de nieuwe huissleutel bij de Eindgebruiker komen ophalen onder afgifte van de oude huissleutel. De kosten voor het bijmaken van sleutels komen voor rekening van de Eindgebruiker. De Contractant is gehouden bij elke wisseling van huissleutel een bedrag ter hoogte van 50% van de op dat moment geldende activatiekosten aan Livesafe te betalen. Deze kosten zullen tegelijk met de Abonnementkosten door middel van automatische incasso van de bankrekening van Contractant worden afgeschreven.
5. Na het eindigen van de Aanvullende Dienst worden de huissleutels door het Beveiligingsbedrijf aan de Eindgebruiker geretourneerd. Het Beveiligingsbedrijf zal een afspraak met de Eindgebruiker maken om de huissleutels te komen afgeven. Het Beveiligingsbedrijf mag de Eindgebruiker verzoeken om de afgifte van de huissleutels schriftelijk te bevestigen, bijvoorbeeld door ondertekening van een daartoe bestemd formulier.
6. Livesafe is geheel vrij in de keuze voor het betreffende Beveiligingsbedrijf dat wordt ingeschakeld om de Aanvullende Dienst uit te voeren en de huissleutel van de Eindgebruiker in bewaring te nemen. Ook heeft Livesafe het recht om gedurende de looptijd

van de Aanvullende Dienst een ander Beveiligingsbedrijf te contracteren. Indien Livesafe voornemens is om een ander Beveiligingsbedrijf te contracteren, zal Livesafe dit uiterlijk 30 dagen van te voren schriftelijk aan de Contractant kenbaar maken. Indien de Contractant deze wijziging niet wenst te aanvaarden, heeft de Contractant de mogelijkheid om de Aanvullende Dienst op te zeggen. De huissleutel van de Eindgebruiker zal dan niet aan het andere Beveiligingsbedrijf in bewaring worden gegeven. Zegt de Contractant de Aanvullende Dienst niet op voor de datum van de overgang naar het andere Beveiligingsbedrijf, dan zal de huissleutel van de Eindgebruiker aan het andere Beveiligingsbedrijf in bewaring worden gegeven en zal dit Beveiligingsbedrijf in het vervolg worden ingeschakeld om Valhulp te verlenen, indien de Eindgebruiker daartoe verzoekt.

#### Artikel 5. Adreswijziging

Op het moment dat de Eindgebruiker verhuist, dient de Eindgebruiker zijn/haar adresgegevens op het Platform te wijzigen. Livesafe en door Livesafe ingeschakelde derden, mogen vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de (adres)gegevens die de Eindgebruiker in het Platform heeft opgegeven. Livesafe en door Livesafe ingeschakelde derden zijn niet aansprakelijk voor schade die de Eindgebruiker of derden lijden als gevolg van verouderde, onjuiste of onvolledige (adres)gegevens in het Platform.

#### Artikel 6. Duur en opzegging van de Aanvullende Dienst

Tenzij anders overeengekomen, wordt de Aanvullende Dienst overeengekomen voor onbepaalde duur en gelden daarvoor dezelfde opzegtermijn en opzegvoorwaarden als voor de Abonnementdienst, zoals vastgelegd in de Algemene Voorwaarden.

#### Artikel 7. Oneigenlijk gebruik van de Valhulp

1. Indien de Eindgebruiker naar mening van Livesafe herhaaldelijk oneigenlijk gebruik maakt van de Valhulp, heeft Livesafe het recht de overeenkomst met de Contractant op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, zonder daarmee tot enige schadevergoeding jegens de Contractant of Eindgebruiker gehouden te zijn.
2. Voordat Livesafe tot opzegging van de overeenkomst overgaat, zal Livesafe de Contractant schriftelijk een laatste waarschuwing sturen, waarin Livesafe aangeeft dat er herhaaldelijk oneigenlijk gebruik is gemaakt van de Valhulp en dat de overeenkomst bij een volgende overtreding zal worden opgezegd.