



UITLEENDIENST

Maatschappelijke zetel

Kalkoven 22 – 1730 Asse – 0800 17 417

info@LMPlus.be – www.LMPlus.be

Ondernemingsnummer 0411 817 755

Huurovereenkomst Personenalarmsysteem

Exemplaar huurder

Ondergetekenden

De verhuurder	
Dienst Maatschappelijk Werk LM Plus	<input type="checkbox"/> Lange Nieuwstraat 109 – 2000 Antwerpen <input type="checkbox"/> Revillpark 1 – 8000 Brugge <input type="checkbox"/> Geraetsstraat 20 – 3500 Hasselt <input type="checkbox"/> Kalkoven 22 – 1730 Asse

verder “LM Plus” genoemd

De huurder/het lid	
Naam en voornaam	
Rijksregisternummer	
Adres	
E-mailadres	

verder “het lid” genoemd

komen overeen dat

1. Dienstverlening en financiële aspecten

- LM Plus biedt aan het lid de dienstverlening om via een personenalarmsysteem (verder “PAS-toestel” genoemd) een noodoproep naar een zorgcentrale Z-plus te sturen die de oproep zal behandelen volgens een procedure die overeengekomen is tussen LM Plus en de zorgcentrale Z-plus.
- LM Plus verbindt zich ertoe, onder de voorwaarden bepaald in deze overeenkomst, onderstaande dienstverlening aan te bieden aan het lid, dat aanvaardt:
 - De installatie, de aansluiting en permanente controle op het functioneren van het PAS-toestel in overeenstemming met de bepalingen in deze huurovereenkomst.
 - De 24u/24, 7dagen/7 bereikbaarheid van de zorgcentrale bij alarmeringen via het PAS-toestel.
 - De beoordeling van het alarm en inschakeling door de zorgcentrale van de gepaste zorg- of hulpverlening. Deze zorg- of hulpverlening kan bestaan in een interventie door een door het lid opgegeven contactpersoon/mantelzorger, een professionele hulpverlener of de hulpdiensten.
 - De zorgcentrale behandelt enkel oproepen die vanop het Belgisch grondgebied zijn gegeven.
- Als woning wordt beschouwd het verzorgingsadres dat het lid op het aansluitingsformulier aangeeft.

- LM Plus stelt volgende apparatuur ter beschikking van het lid: *

Type	Prijs	Aanvinken wat past
Personenalarmsysteem vaste telefoon	€ 0.75/dag	<input type="checkbox"/>
	€ 0.65/dag (verhoogde tegemoetkoming)	<input type="checkbox"/>
Personenalarmsysteem mobiel (GSM) (inclusief SIM-kaart en abonnement)	€ 0.90/dag	<input type="checkbox"/>
	€ 0.80/dag (verhoogde tegemoetkoming)	<input type="checkbox"/>
Bijkomende zendertjes	Waarborg: € 20	<input type="checkbox"/>
	Vervoerskost indien apart te leveren: € 15	<input type="checkbox"/>
Installatiekost	€ 30	<input checked="" type="checkbox"/>
Waarborg	€ 20	<input checked="" type="checkbox"/>
Garantie professionele interventie	€ 0.05/dag	<input type="checkbox"/>
Professionele interventie door ambulancedienst zonder vervoer naar het ziekenhuis	€ 75 per interventie	
Professionele interventie door ambulancedienst met vervoer naar het ziekenhuis	€ 60 per interventie	
Professionele interventie door thuisverpleegkundige (dag van 6u tot 22u)	€ 45 per interventie	
Professionele interventie door thuisverpleegkundig (nacht van 22u tot 6u en weekend)	€ 55 per interventie	
Sleutelkuisje PUCK KEYSAFE (inclusief installatie door LM Plus)	€ 138	
Sleutelkuisje MASTERLOCK (inclusief installatie door LM Plus)	€ 65.35	

* Deze prijzen zijn van toepassing op nieuwe aansluitingen vanaf 1/1/2019. De tarieven van de oude huurovereenkomsten blijven gelden.

- Deze overeenkomst gaat in na ondertekening ervan door het lid en geldt voor onbepaalde duur.
- Door de ondertekening van de overeenkomst bevestigt het lid het PAS-toestel in goede staat te hebben ontvangen.
- Alle alarmeringsapparatuur die bij het lid wordt geplaatst door een techniker van LM Plus, blijft steeds eigendom van LM Plus. De zorgcentrale is verantwoordelijk voor de alarmeringsapparatuur vanaf het tijdstip van installatie.
- Het PAS-toestel en de zender worden uitgeleend tegen betaling van een dagelijkse huurprijs. Dit te rekenen vanaf dag waarop het toestel wordt geplaatst, tot de dag van afsluiting.
- De huurprijs wordt door de gebruiker uitsluitend via domiciliëringsofdracht / overschrijving betaald. Een factuur wordt per kwartaal vanuit de uitleendienst van LM Plus verstuurd.
- Bij niet betaling van de huurprijs is LM Plus gerechtigd ten allen tijde de overeenkomst te verbreken.
- Het lid betaalt voor de installatie van het PAS-toestel een vast bedrag van € 30 en een waarborgsom van € 20. Deze worden bij de plaatsing betaald door middel van bancontact, overschrijving of domiciliëring.
- Indien een zendertje verloren of stuk raakt door toedoen van het lid, zal de op dat moment geldende kostprijs van een nieuw zendertje aan het lid gefactureerd worden.
- Bij afsluiting van het toestel worden alle openstaande kosten met de waarborg verrekend.
- Als men kiest voor de optie professionele interventie, gaat men akkoord met de aankoop en installatie van een sleutelkuisje bij LM Plus.

2. Verplichtingen

2.a Verplichtingen van LM Plus

- LM Plus garandeert een 24/24u en 7 dagen op 7 permanentie van het PAS-toestel uitgevoerd door de zorgcentrale.
- LM Plus garandeert het opstarten van een standaard procedure bij een melding naar de zorgcentrale via het PAS-toestel, volgens onderstaand cascadesysteem:
 - Bij een noodoproep, indien een gesprek met het lid mogelijk is, zal de zorgcentrale vragen waar het lid zich bevindt en wat zijn noodsituatie is.
 - Op basis van deze informatie neemt de zorgcentrale contact met de eerste contactpersoon/mantelzorger op de lijst, doorgegeven door het lid. Indien die niet bereikbaar is, contacteert zij de volgende, enz.
 - Als er geen gesprek met het lid mogelijk is, neemt de zorgcentrale rechtstreeks contact op met de eerste contactpersoon/mantelzorger op de lijst. Indien die niet bereikbaar is, contacteert zij de volgende, enz. De contactpersoon/mantelzorger volgt de oproep verder op om het lid te helpen de noodsituatie op te lossen of minstens om de werkelijkheid en de ernst van de noodtoestand vast te stellen en zo nodig om zelf verder hulp te kunnen vragen aan derden (familieleden, huisarts, brandweer, ziekenwagen, politie...).
- Bij alarmmeldingen die binnen komen bij de zorgcentrale wordt indien mogelijk de wil van het lid gevolgd. Indien het lid een alarm wil annuleren, wordt dit gerespecteerd zolang de zorgcentrale niet van oordeel is dat er toch sprake is van een noodsituatie. In dat laatste geval zal de zorgcentrale toch hulp inschakelen, ondanks het feit dat het lid iets anders opdroeg. Ingeval de hulpdiensten reeds opgeroepen zijn, wordt deze interventie aangerekend aan het lid.
- LM Plus kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet functioneren van de dienstverlening als dit het gevolg is van het niet doorgeven door het lid van wijzigingen persoonlijke gegevens van het lid of storingen.
- LM Plus zal alle redelijke middelen inzetten om de werking van de apparatuur te waarborgen.
- De optie professionele interventie is uitsluitend gegarandeerd in Vlaanderen en Brussel.
- De interventie door professionele hulpverleners kan de interventie door contactpersonen/mantelzorgers vervangen of aanvullen. Bij een combinatie van mantelzorg en professionele interventie wordt eerst de mantelzorger gecontacteerd.
- Indien er geen contactpersonen/mantelzorgers zijn, de contactpersonen/mantelzorgers niet langs gaan of niet te bereiken zijn, wordt volgens het afgesproken protocol en indien nodig een interventie door professionele hulpverleners voorzien.
- Het lid is akkoord dat de hulpdiensten worden ingeschakeld indien er geen reactie van het lid is bij een alarm en geen reactie van de opgegeven contactpersonen/mantelzorgers.

2.b Verplichtingen van het lid

- Bij een **oproep van of naar de zorgcentrale**, vallen volgende **kosten of schade ten laste van het lid**:
 - de kosten of schade welke na een noodoproep ontstaan als gevolg van het inschakelen van contactpersonen/mantelzorgers of van andere diensten (politie, brandweer, slotenmaker, ...) (verplaatsingskosten, erelonen, onkostennota's).
 - de telefoonkosten verbonden aan de oproepen en controlemeldingen van het toestel naar de zorgcentrale
 - Materiële schade die kan ontstaan, indien na een noodoproep de contactpersoon/mantelzorger zich een toegang tot de woning van het lid moet forceren.
 - directe of indirecte schade welke het gevolg is van de handelswijze van de na een noodoproep gewaarschuwde en ingezette personen of instantie(s).
 - schade die ontstaat door het niet, niet tijdig of niet afdoende reageren van de door de zorgcentrale in geval van nood opgeroepen personen of instanties (contactpersonen/mantelzorgers, professionele hulpverleners of andere diensten).
 - directe of indirecte schade die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur te wijten aan de telefoonverbinding of aan de elektriciteitsnet.
- De ruimte waar het PAS-toestel moet geplaatst worden, moet beschikken over een stopcontact en een verbindingspunt.

- Bij het einde van de overeenkomst stelt het lid het PAS-toestel in goede staat ter beschikking van LM Plus. Schade vastgesteld aan het ingeleverde PAS-toestel zal in voorkomend geval aan het lid worden doorgerekend.
- Het lid moet steeds onmiddellijk LM Plus **schriftelijk** verwittigen over:
 - wijziging van de contactpersonen/mantelzorgers en/of hun gegevens
 - wijziging van de gezinssituatie
 - wijziging van de risicosituatie van het lid
 - wijziging van telefoonmaatschappij (provider) en/of internetprovider (risico van niet meer functioneren)
 - storingen of gebrekkig functioneren van het toestel
 - de wil om het toestel af te sluiten
 - wijziging toegang tot de woning (sleutelbeleid)
 - wijziging code sleutelkuis (bij optie professionele interventie)
 - wijziging van verblijfplaats (minstens 30 dagen vooraf)
 - langdurige afwezigheid (minstens 5 werkdagen vooraf) van het lid of van de contactpersonen/mantelzorgers

De contactgegevens om deze zaken schriftelijk te melden worden vermeld in punt 6 van deze overeenkomst (informatie en contact).
- Het lid is verantwoordelijk voor een **gebruik conform de gebruikershandleiding en onderhoud** van het personalarmsysteem en de eventuele detectoren.
- Bij beschadiging of breuk aan het materiaal wordt het lid een kost aangerekend, berekend op basis van een bestek.
- Bij ernstige bevuiling van het materiaal wordt het lid een kost aangerekend op basis van een bestek.
- Bij verlies of diefstal van het materiaal moet dit door het lid vergoed worden door de betaling van de prijs die het materiaal heeft gekost.
- Het PAS-toestel stuurt op gezette tijden automatisch een melding naar de zorgcentrale, aan de hand waarvan de zorgcentrale kan controleren of het PAS-toestel nog actief is
- Het lid kan ten alle tijde **testmeldingen** verrichten om zich zo te vergewissen van de goede werking van het toestel. De hieraan verbonden telefoonkosten zijn ten laste van het lid.
- Het lid is aansprakelijk voor alle veroorzaakte **beschadigingen**, ook ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies en vernietiging van de apparatuur, inclusief deze toegebracht door derden.
- Het lid is verantwoordelijk voor het in goede staat behouden van de geplaatste apparatuur en dient deze als een goede huisvader te beheren. Het lid mag geen wijzigingen aanbrengen of laten aanbrengen aan het PAS-toestel of deze zelf door derden laten repareren. Het lid mag ook geen bijkomende toestellen op het PAS-toestel aansluiten zonder goedkeuring van de zorgcentrale.
- Het lid zorgt er voor dat het gehuurde goed **verzekerd** is tegen brand, blikseminslag en waterschade.
- Het lid heeft de plicht om bij **verhuizing** minstens 30 dagen vooraf hiervan bericht te laten aan LM Plus. De eventuele kosten verbonden aan de verplaatsing van het personalarmsysteem en detectoren zijn ten laste van het lid.
- Sleutelbeleid:
 - Indien gebruik wordt gemaakt van de optie professionele interventie verbindt het lid zich ertoe een sleutelkuisje te voorzien, aangekocht bij en geïnstalleerd door LM Plus. Indien er reeds een sleutelkuisje aanwezig is, vervalt deze voorwaarde.
 - Als het lid de woning huurt, dan moet hij ervoor zorgen dat hij het akkoord heeft van de eigenaar om de sleutelkuis te installeren.
 - Als het lid eigenaar is van een appartement, dan moet hij ervoor zorgen dat hij het akkoord heeft van de VME of de syndicus om de sleutelkuis te installeren.
 - De professionele hulpverlener zal altijd eerst aanbellen. Indien de deur niet wordt geopend, mag hij/zij zich toegang tot de woning verschaffen met de sleutel uit het kuisje.
 - Het lid verbindt zich ertoe elk probleem m.b.t. het functioneren van het kuisje en/of wijziging m.b.t. de wijze van toegang tot de woning onmiddellijk te melden aan de organisatie.
 - Het lid gaat akkoord met de registratie van de code van het kuisje op de klantenfiche.

- Het lid verleent goedkeuring aan LM Plus, Z-plus en aan andere derden die in het kader van deze overeenkomst tussenkomen, om zich, na deugdelijke legitimatie, toegang te verschaffen tot de woning.
 - De beschadiging aan de woning door het bevestigen of weghalen van het sleutelkluisje zijn ten laste van het lid.
 - LM Plus is niet verantwoordelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door een probleem met of beschadiging van het sleutelkluisje.
 - LM Plus kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor materiële schade of verlies die kan ontstaan omdat derden zich de toegang tot de woning van het lid hebben geforceerd via de sleutel aanwezig in het sleutelkluisje.
 - LM plus kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer iemand de sleutel uit het sleutelkluisje zou ontvreemden.
- Voor het **afsluiten** van het toestel dient contact te worden opgenomen met de uitleendienst:
 - 03 206 36 70 voor Provincie Antwerpen 050 89 16 70 voor Provincie West-Vlaanderen
 - 011 70 54 70 voor Provincie Limburg 02 454 96 70 voor regio Asse-Aalst
 of met een frontoffice medewerker
 - Het lid verbindt er zich toe de telefoon en elektriciteit niet te laten afsluiten vóór de ontkoppeling van het personalarmsysteem.
 - Het lid verbindt zich er toe om correcte en **volledige gegevens rond zijn risicosituatie** te verschaffen aan LM Plus.
 - Het lid gaat akkoord om een huisbezoek door de DMW van LM Plus te ontvangen wanneer de DMW van LM Plus dit gepast acht.
 - Het lid gaat akkoord dat de DMW van LM Plus de contactpersonen/mantelzorgers kan opbellen in functie van het nazicht van de gegevens, de opvolging van het dossier, info en advies.
 - LM Plus kan de overeenkomst eenzijdig stopzetten zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan het lid wanneer hij van oordeel is dat de **goede werking** van het systeem **niet meer gewaarborgd** is.
 - Het lid dient aan LM Plus minimum drie sleuteladressen van **contactpersonen/mantelzorgers** te bezorgen en de garantie te geven dat er 24u op 24u bereikbaarheid is van de opgegeven contactpersonen/mantelzorgers. Het is de verantwoordelijkheid van het lid de contactpersonen/mantelzorgers zorgvuldig aan te duiden. De bereikbaarheid en beschikbaarheid van elke contactpersoon/mantelzorger wordt vooraf afgesproken. Een sleuteladres is een persoon die op korte afstand van het lid woont, die door de zorgcentrale kan worden ingezet en die zich met een ter beschikking gestelde sleutel toegang kan verschaffen tot de woning van het lid om de noodoproep op te volgen.
 - Reeds doorgegeven contactpersonen/mantelzorgers tijdens de aansluiting bij Mutas, worden automatisch overgenomen door Z-plus.
 - Indien er geen of onvoldoende contactpersonen/mantelzorgers kunnen worden doorgegeven, dan kan men kiezen voor de optie professionele interventie waarbij professionele hulpverleners de taak van de contactpersonen/mantelzorgers op zich nemen, tegen betaling van een extra kost per dag en van de interventies zelf.
 - Het lid is akkoord dat de **officiële hulpdiensten** kunnen worden ingeschakeld indien er geen reactie van het lid komt bij een noodoproep en geen van de contactpersonen/mantelzorgers kan worden bereikt of indien de zorgcentrale, gezien de ernst van de situatie beslist om onmiddellijk de hulpdiensten te verwittigen indien er geen reactie is bij het lid. Bij een CO-alarm is het lid akkoord dat in alle gevallen onmiddellijk en in eerste orde de hulpdiensten verwittigd worden.
 - Het lid meldt aan de **contactpersonen/mantelzorgers** dat het bij een noodoproep aangeraden is de woning van het lid niet te betreden voor de aankomst van de officiële hulpdiensten **bij een rook- en of CO-alarm**.

3. Privacy en verwerking persoons- en medische gegevens

LM Plus en Z-plus zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. LM Plus en Z-plus hechten veel belang aan uw privacy en verwerken de gegevens in overeenstemming met de vigerende Belgische en Europese wetgeving. Wij beschikken over uw gegevens wanneer u gebruikt maakt of wenst gebruik te maken van onze dienstverlening en u ons uw gegevens meedeelt in het kader van een overeenkomst of een aanvraag voor hulp-of dienstverlening. Ook derden kunnen als doorverwijzer uw gegevens aan ons doorgeven in het kader van de zorgvraag. LM Plus en Z-plus gebruiken de gegevens in de eerste plaats om in een optimale dienstverlening te kunnen voorzien. De gegevens kunnen echter ook gebruikt worden om u informatie over en Z-plus te sturen. Indien u die informatie niet wenst, kan u dit melden aan LM Plus of per brief aan de hoofdzetel. Via de opt-out-link in elke mail kan u aangeven dat u gelijkaardige informatie niet meer wenst.

Uw gegevens worden niet gedeeld met derden, met uitzondering van verwerkers van LM Plus en Z-plus en in het geval van dringende zorgverlening. De verwerkers en de organisatie naar wie we doorverwijzen in geval van dringende zorgverlening beschikken slechts over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdracht en mogen dit voor niets anders gebruiken.

U mag kosteloos uw gegevens opvragen om ze te controleren of over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Na controle van uw identiteit zal LM Plus en Z-plus ingaan op uw verzoek. Indien uw gegevens onjuist of onvolledig zijn, kan u vragen deze gegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. Na stopzetting van de hulp -en dienstverlening mag u ook vragen uw gegevens te laten verwijderen. Na controle van uw identiteit zal dat ook gebeuren tenzij ze krachtens een specifieke wet of een overeenkomst verder moeten worden bewaard.

Indien u meer informatie wenst over deze privacyverklaring kunt u mailen naar [✉ GDPR@LMPlus.be](mailto:GDPR@LMPlus.be) of een brief sturen naar t.a.v. GDPR, Revillpark 1, 8000 Brugge.

4. Opname gesprekken

Bij alarmoproepen die binnenkomen bij de zorgcentrale worden alle gesprekken tussen de zorgcentrale enerzijds en de klant anderzijds, door de zorgcentrale opgenomen.

De opname van de gesprekken gebeurt enkel voor interne opleidingen, onderzoek van klachten n.a.v. een alarmoproep en kwaliteitscontrole. Deze opnames worden strikt vertrouwelijk behandeld. Zij worden enkel aangewend voor de doeleinden zoals hierboven omschreven.

De opnames worden na 3 maanden vernietigd, tenzij een klacht hangende is. Een klacht moet binnen de 3 maanden na de oproep worden ingediend. Vanaf de ontvangst van de klacht worden de opnames van gesprekken van en naar de klant en zijn netwerk, tot afsluiting van het dossier bewaard.

De klant geeft uitdrukkelijk en vrijwillig toestemming tot bovenvermelde opnames.

De klant heeft recht op informatie over en rechtstreekse toegang tot de opgenomen gesprekken. Hiertoe wendt hij zich tot de organisatie, die vervolgens contact opneemt met de zorgcentrale. Bij het onderzoek van klachten heeft ook de organisatie rechtstreekse toegang tot de opgenomen gesprekken.

5. Klachtenbehandeling

Klachten over de dienstverlening kunnen worden gericht aan Totuwdienst@LMPlus.be of Dienst klachtenbeheer, Geraetsstraat 20, 3500 Hasselt.

6. Informatie en contact

- Er worden regelmatig controlemeldingen gedaan om het goed functioneren van het toestel na te gaan. Na vaststelling van het niet goed functioneren van de apparatuur, zal LM Plus zo snel mogelijk zorgen voor herstelling of vervanging.
- Wie contacteren ingeval van storing of voor bijkomende informatie?

Bij eventuele problemen kan u telefonisch contact opnemen met LM Plus op het telefoonnummer:

- 03 206 36 70 voor Provincie Antwerpen
- 050 89 16 70 voor Provincie West-Vlaanderen
- 011 70 54 70 voor Provincie Limburg
- 02 454 96 70 voor regio Asse-Aalst

Buiten de kantooruren kan u telefonisch contact opnemen met de zorgcentrale Z-Plus op het telefoonnummer: 09 264 14 19.

Wijzigingen dienen steeds schriftelijk meegedeeld te worden op het volgend e-mailadres:

- PAS_1@LMPlus.be voor Provincie Antwerpen
- PAS_4@LMPlus.be voor Provincie West-Vlaanderen
- PAS_5@LMPlus.be voor Provincie Limburg
- PAS_7@LMPlus.be voor regio Asse-Aalst

of op het volgend adres:

- LM Plus – Lange Nieuwstraat 109 – 2000 Antwerpen voor Provincie Antwerpen
- LM Plus - Revillpark 1 – 8000 Brugge voor Provincie West-Vlaanderen
- LM Plus - Geraetsstraat 20 - 3500 Hasselt voor Provincie Limburg
- LM Plus - Kalkoven 22 – 1730 Asse voor regio Asse – Aalst

7. Slotbepalingen

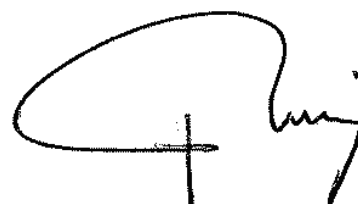
Het lid verklaart een exemplaar van de overeenkomst te hebben ontvangen, de inhoud ervan begrepen te hebben en hiermee akkoord te gaan.

Deze overeenkomst vervangt elke vroegere bestaande overeenkomst m.b.t. een PAS-toestel, die door ondertekening van deze overeenkomst in onderling akkoord tussen de partijen een einde neemt.

Datum:

Naam en handtekening lid:

LM Plus



Johan Van Tittelboom
Afgevaardigd Bestuurder



UITLEENDIENST

Maatschappelijke zetel

Kalkoven 22 – 1730 Asse – 0800 17 417

info@LMPlus.be – www.LMPlus.be

Ondernemingsnummer 0411 817 755

Huurovereenkomst Personenalarmsysteem

Exemplaar verhuurder

Ondergetekenden

De verhuurder	
Dienst Maatschappelijk Werk LM Plus	<input type="checkbox"/> Lange Nieuwstraat 109 – 2000 Antwerpen <input type="checkbox"/> Revillpark 1 – 8000 Brugge <input type="checkbox"/> Geraetsstraat 20 – 3500 Hasselt <input type="checkbox"/> Kalkoven 22 – 1730 Asse

verder “LM Plus” genoemd

De huurder/het lid	
Naam en voornaam	
Rijksregisternummer	
Adres	
E-mailadres	

verder “het lid” genoemd

komen overeen dat

1. Dienstverlening en financiële aspecten

- LM Plus biedt aan het lid de dienstverlening om via een personenalarmsysteem (verder “PAS-toestel” genoemd) een noodoproep naar een zorgcentrale Z-plus te sturen die de oproep zal behandelen volgens een procedure die overeengekomen is tussen LM Plus en de zorgcentrale Z-plus.
- LM Plus verbindt zich ertoe, onder de voorwaarden bepaald in deze overeenkomst, onderstaande dienstverlening aan te bieden aan het lid, dat aanvaardt:
 - De installatie, de aansluiting en permanente controle op het functioneren van het PAS-toestel in overeenstemming met de bepalingen in deze huurovereenkomst.
 - De 24u/24, 7dagen/7 bereikbaarheid van de zorgcentrale bij alarmeringen via het PAS-toestel.
 - De beoordeling van het alarm en inschakeling door de zorgcentrale van de gepaste zorg- of hulpverlening. Deze zorg- of hulpverlening kan bestaan in een interventie door een door het lid opgegeven contactpersoon/mantelzorger, een professionele hulpverlener of de hulpdiensten.
 - De zorgcentrale behandelt enkel oproepen die vanop het Belgisch grondgebied zijn gegeven.
 - Als woning wordt beschouwd het verzorgingsadres dat het lid op het aansluitingsformulier aangeeft.

- LM Plus stelt volgende apparatuur ter beschikking van het lid: *

Type	Prijs	Aanvinken wat past
Personenalarmsysteem vaste telefoon	€ 0.75/dag	<input type="checkbox"/>
	€ 0.65/dag (verhoogde tegemoetkoming)	<input type="checkbox"/>
Personenalarmsysteem mobiel (GSM) (inclusief SIM-kaart en abonnement)	€ 0.90/dag	<input type="checkbox"/>
	€ 0.80/dag (verhoogde tegemoetkoming)	<input type="checkbox"/>
Bijkomende zendertjes	Waarborg: € 20	<input type="checkbox"/>
	Vervoerskost indien apart te leveren: € 15	<input type="checkbox"/>
Installatiekost	€ 30	<input checked="" type="checkbox"/>
Waarborg	€ 20	<input checked="" type="checkbox"/>
Garantie professionele interventie	€ 0.05/dag	<input type="checkbox"/>
Professionele interventie door ambulancedienst zonder vervoer naar het ziekenhuis	€ 75 per interventie	
Professionele interventie door ambulancedienst met vervoer naar het ziekenhuis	€ 60 per interventie	
Professionele interventie door thuisverpleegkundige (dag van 6u tot 22u)	€ 45 per interventie	
Professionele interventie door thuisverpleegkundig (nacht van 22u tot 6u en weekend)	€ 55 per interventie	
Sleutelkluisje PUCK KEYSAFE (inclusief installatie door LM Plus)	€ 138	
Sleutelkluisje MASTERLOCK (inclusief installatie door LM Plus)	€ 65.35	

* Deze prijzen zijn van toepassing op nieuwe aansluitingen vanaf 1/1/2019. De tarieven van de oude huurovereenkomsten blijven gelden.

- Deze overeenkomst gaat in na ondertekening ervan door het lid en geldt voor onbepaalde duur.
- Door de ondertekening van de overeenkomst bevestigt het lid het PAS-toestel in goede staat te hebben ontvangen.
- Alle alarmeringsapparatuur die bij het lid wordt geplaatst door een techniek van LM Plus, blijft steeds eigendom van LM Plus. De zorgcentrale is verantwoordelijk voor de alarmeringsapparatuur vanaf het tijdstip van installatie.
- Het PAS-toestel en de zender worden uitgeleend tegen betaling van een dagelijkse huurprijs. Dit te rekenen vanaf dag waarop het toestel wordt geplaatst, tot de dag van afsluiting.
- De huurprijs wordt door de gebruiker uitsluitend via domiciliëringsoverdracht / overschrijving betaald. Een factuur wordt per kwartaal vanuit de uitleendienst van LM Plus verstuurd.
- Bij niet betaling van de huurprijs is LM Plus gerechtigd ten allen tijde de overeenkomst te verbreken.
- Het lid betaalt voor de installatie van het PAS-toestel een vast bedrag van € 30 en een waarborgsom van € 20. Deze worden bij de plaatsing betaald door middel van bancontact, overschrijving of domiciliëring.
- Indien een zendertje verloren of stuk raakt door toedoen van het lid, zal de op dat moment geldende kostprijs van een nieuw zendertje aan het lid gefactureerd worden.
- Bij afsluiting van het toestel worden alle openstaande kosten met de waarborg verrekend.
- Als men kiest voor de optie professionele interventie, gaat men akkoord met de aankoop en installatie van een sleutelkluisje bij LM Plus.

2. Verplichtingen

2.a Verplichtingen van LM Plus

- LM Plus garandeert een 24/24u en 7 dagen op 7 permanentie van het PAS-toestel uitgevoerd door de zorgcentrale.
- LM Plus garandeert het opstarten van een standaard procedure bij een melding naar de zorgcentrale via het PAS-toestel, volgens onderstaand cascadesysteem:
 - Bij een noodoproep, indien een gesprek met het lid mogelijk is, zal de zorgcentrale vragen waar het lid zich bevindt en wat zijn noodsituatie is.
 - Op basis van deze informatie neemt de zorgcentrale contact met de eerste contactpersoon/mantelzorger op de lijst, doorgegeven door het lid. Indien die niet bereikbaar is, contacteert zij de volgende, enz.
 - Als er geen gesprek met het lid mogelijk is, neemt de zorgcentrale rechtstreeks contact op met de eerste contactpersoon/mantelzorger op de lijst. Indien die niet bereikbaar is, contacteert zij de volgende, enz. De contactpersoon/mantelzorger volgt de oproep verder op om het lid te helpen de noodsituatie op te lossen of minstens om de werkelijkheid en de ernst van de noodtoestand vast te stellen en zo nodig om zelf verder hulp te kunnen vragen aan derden (familieleden, huisarts, brandweer, ziekenwagen, politie...).
- Bij alarmmeldingen die binnen komen bij de zorgcentrale wordt indien mogelijk de wil van het lid gevolgd. Indien het lid een alarm wil annuleren, wordt dit gerespecteerd zolang de zorgcentrale niet van oordeel is dat er toch sprake is van een noodsituatie. In dat laatste geval zal de zorgcentrale toch hulp inschakelen, ondanks het feit dat het lid iets anders opdroeg. Ingeval de hulpdiensten reeds opgeroepen zijn, wordt deze interventie aangerekend aan het lid.
- LM Plus kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet functioneren van de dienstverlening als dit het gevolg is van het niet doorgeven door het lid van wijzigingen persoonlijke gegevens van het lid of storingen.
- LM Plus zal alle redelijke middelen inzetten om de werking van de apparatuur te waarborgen.
- De optie professionele interventie is uitsluitend gegarandeerd in Vlaanderen en Brussel.
- De interventie door professionele hulpverleners kan de interventie door contactpersonen/mantelzorgers vervangen of aanvullen. Bij een combinatie van mantelzorg en professionele interventie wordt eerst de mantelzorger gecontacteerd.
- Indien er geen contactpersonen/mantelzorgers zijn, de contactpersonen/mantelzorgers niet langs gaan of niet te bereiken zijn, wordt volgens het afgesproken protocol en indien nodig een interventie door professionele hulpverleners voorzien.
- Het lid is akkoord dat de hulpdiensten worden ingeschakeld indien er geen reactie van het lid is bij een alarm en geen reactie van de opgegeven contactpersonen/mantelzorgers.

2.b Verplichtingen van het lid

- Bij een **oproep van of naar de zorgcentrale**, vallen volgende **kosten of schade ten laste van het lid**:
 - de kosten of schade welke na een noodoproep ontstaan als gevolg van het inschakelen van contactpersonen/mantelzorgers of van andere diensten (politie, brandweer, slotenmaker, ...) (verplaatsingskosten, erelonen, onkostennota's).
 - de telefoonkosten verbonden aan de oproepen en controlemeldingen van het toestel naar de zorgcentrale
 - Materiële schade die kan ontstaan, indien na een noodoproep de contactpersoon/mantelzorger zich een toegang tot de woning van het lid moet forceren.
 - directe of indirecte schade welke het gevolg is van de handelswijze van de na een noodoproep gewaarschuwde en ingezette personen of instantie(s).
 - schade die ontstaat door het niet, niet tijdig of niet afdoende reageren van de door de zorgcentrale in geval van nood opgeroepen personen of instanties (contactpersonen/mantelzorgers, professionele hulpverleners of andere diensten).
 - directe of indirecte schade die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van de apparatuur te wijten aan de telefoonverbinding of aan de elektriciteitsnet.
- De ruimte waar het PAS-toestel moet geplaatst worden, moet beschikken over een stopcontact en een verbindingpunt.

- Bij het einde van de overeenkomst stelt het lid het PAS-toestel in goede staat ter beschikking van LM Plus. Schade vastgesteld aan het ingeleverde PAS-toestel zal in voorkomend geval aan het lid worden doorgerekend.
- Het lid moet steeds onmiddellijk LM Plus **schriftelijk** verwittigen over:
 - wijziging van de contactpersonen/mantelzorgers en/of hun gegevens
 - wijziging van de gezinssituatie
 - wijziging van de risicosituatie van het lid
 - wijziging van telefoonmaatschappij (provider) en/of internetprovider (risico van niet meer functioneren)
 - storingen of gebrekkig functioneren van het toestel
 - de wil om het toestel af te sluiten
 - wijziging toegang tot de woning (sleutelbeleid)
 - wijziging code sleutelkuis (bij optie professionele interventie)
 - wijziging van verblijfplaats (minstens 30 dagen vooraf)
 - langdurige afwezigheid (minstens 5 werkdagen vooraf) van het lid of van de contactpersonen/mantelzorgers

De contactgegevens om deze zaken schriftelijk te melden worden vermeld in punt 6 van deze overeenkomst (informatie en contact).
- Het lid is verantwoordelijk voor een **gebruik conform de gebruikershandleiding en onderhoud** van het personalarmsysteem en de eventuele detectoren.
- Bij beschadiging of breuk aan het materiaal wordt het lid een kost aangerekend, berekend op basis van een bestek.
- Bij ernstige bevuiling van het materiaal wordt het lid een kost aangerekend op basis van een bestek.
- Bij verlies of diefstal van het materiaal moet dit door het lid vergoed worden door de betaling van de prijs die het materiaal heeft gekost.
- Het PAS-toestel stuurt op gezette tijden automatisch een melding naar de zorgcentrale, aan de hand waarvan de zorgcentrale kan controleren of het PAS-toestel nog actief is
- Het lid kan ten alle tijde **testmeldingen** verrichten om zich zo te vergewissen van de goede werking van het toestel. De hieraan verbonden telefoonkosten zijn ten laste van het lid.
- Het lid is aansprakelijk voor alle veroorzaakte **beschadigingen**, ook ten gevolge van onjuist of onzorgvuldig gebruik, verlies en vernietiging van de apparatuur, inclusief deze toegebracht door derden.
- Het lid is verantwoordelijk voor het in goede staat behouden van de geplaatste apparatuur en dient deze als een goede huisvader te beheren. Het lid mag geen wijzigingen aanbrengen of laten aanbrengen aan het PAS-toestel of deze zelf door derden laten repareren. Het lid mag ook geen bijkomende toestellen op het PAS-toestel aansluiten zonder goedkeuring van de zorgcentrale.
- Het lid zorgt er voor dat het gehuurde goed **verzekerd** is tegen brand, blikseminslag en waterschade.
- Het lid heeft de plicht om bij **verhuizing** minstens 30 dagen vooraf hiervan bericht te laten aan LM Plus. De eventuele kosten verbonden aan de verplaatsing van het personalarmsysteem en detectoren zijn ten laste van het lid.
- Sleutelbeleid:
 - Indien gebruik wordt gemaakt van de optie professionele interventie verbindt het lid zich ertoe een sleutelkuisje te voorzien, aangekocht bij en geïnstalleerd door LM Plus. Indien er reeds een sleutelkuisje aanwezig is, vervalt deze voorwaarde.
 - Als het lid de woning huurt, dan moet hij ervoor zorgen dat hij het akkoord heeft van de eigenaar om de sleutelkuis te installeren.
 - Als het lid eigenaar is van een appartement, dan moet hij ervoor zorgen dat hij het akkoord heeft van de VME of de syndicus om de sleutelkuis te installeren.
 - De professionele hulpverlener zal altijd eerst aanbellen. Indien de deur niet wordt geopend, mag hij/zij zich toegang tot de woning verschaffen met de sleutel uit het kuisje.
 - Het lid verbindt zich ertoe elk probleem m.b.t. het functioneren van het kuisje en/of wijziging m.b.t. de wijze van toegang tot de woning onmiddellijk te melden aan de organisatie.
 - Het lid gaat akkoord met de registratie van de code van het kuisje op de klantenfiche.

- Het lid verleent goedkeuring aan LM Plus, Z-plus en aan andere derden die in het kader van deze overeenkomst tussenkomen, om zich, na deugdelijke legitimatie, toegang te verschaffen tot de woning.
 - De beschadiging aan de woning door het bevestigen of weghalen van het sleutelkluisje zijn ten laste van het lid.
 - LM Plus is niet verantwoordelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door een probleem met of beschadiging van het sleutelkluisje.
 - LM Plus kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor materiële schade of verlies die kan ontstaan omdat derden zich de toegang tot de woning van het lid hebben geforceerd via de sleutel aanwezig in het sleutelkluisje.
 - LM plus kan niet verantwoordelijk worden gesteld wanneer iemand de sleutel uit het sleutelkluisje zou ontvreemden.
- Voor het **afsluiten** van het toestel dient contact te worden opgenomen met de uitleendienst:
 - 03 206 36 70 voor Provincie Antwerpen 050 89 16 70 voor Provincie West-Vlaanderen
 - 011 70 54 70 voor Provincie Limburg 02 454 96 70 voor regio Asse-Aalst
 of met een frontoffice medewerker
 - Het lid verbindt er zich toe de telefoon en elektriciteit niet te laten afsluiten vóór de ontkoppeling van het personalarmsysteem.
 - Het lid verbindt zich er toe om correcte en **volledige gegevens rond zijn risicosituatie** te verschaffen aan LM Plus.
 - Het lid gaat akkoord om een huisbezoek door de DMW van LM Plus te ontvangen wanneer de DMW van LM Plus dit gepast acht.
 - Het lid gaat akkoord dat de DMW van LM Plus de contactpersonen/mantelzorgers kan opbellen in functie van het nazicht van de gegevens, de opvolging van het dossier, info en advies.
 - LM Plus kan de overeenkomst eenzijdig stopzetten zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan het lid wanneer hij van oordeel is dat de **goede werking** van het systeem **niet meer gewaarborgd** is.
 - Het lid dient aan LM Plus minimum drie sleuteladressen van **contactpersonen/mantelzorgers** te bezorgen en de garantie te geven dat er 24u op 24u bereikbaarheid is van de opgegeven contactpersonen/mantelzorgers. Het is de verantwoordelijkheid van het lid de contactpersonen/mantelzorgers zorgvuldig aan te duiden. De bereikbaarheid en beschikbaarheid van elke contactpersoon/mantelzorger wordt vooraf afgesproken. Een sleuteladres is een persoon die op korte afstand van het lid woont, die door de zorgcentrale kan worden ingezet en die zich met een ter beschikking gestelde sleutel toegang kan verschaffen tot de woning van het lid om de noodoproep op te volgen.
 - Reeds doorgegeven contactpersonen/mantelzorgers tijdens de aansluiting bij Mutas, worden automatisch overgenomen door Z-plus.
 - Indien er geen of onvoldoende contactpersonen/mantelzorgers kunnen worden doorgegeven, dan kan men kiezen voor de optie professionele interventie waarbij professionele hulpverleners de taak van de contactpersonen/mantelzorgers op zich nemen, tegen betaling van een extra kost per dag en van de interventies zelf.
 - Het lid is akkoord dat de **officiële hulpdiensten** kunnen worden ingeschakeld indien er geen reactie van het lid komt bij een noodoproep en geen van de contactpersonen/mantelzorgers kan worden bereikt of indien de zorgcentrale, gezien de ernst van de situatie beslist om onmiddellijk de hulpdiensten te verwittigen indien er geen reactie is bij het lid. Bij een CO-alarm is het lid akkoord dat in alle gevallen onmiddellijk en in eerste orde de hulpdiensten verwittigd worden.
 - Het lid meldt aan de **contactpersonen/mantelzorgers** dat het bij een noodoproep aangeraden is de woning van het lid niet te betreden voor de aankomst van de officiële hulpdiensten **bij een rook- en of CO-alarm**.

3. Privacy en verwerking persoons- en medische gegevens

LM Plus en Z-plus zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. LM Plus en Z-plus hechten veel belang aan uw privacy en verwerken de gegevens in overeenstemming met de vigerende Belgische en Europese wetgeving. Wij beschikken over uw gegevens wanneer u gebruikt maakt of wenst gebruik te maken van onze dienstverlening en u ons uw gegevens meedeelt in het kader van een overeenkomst of een aanvraag voor hulp-of dienstverlening. Ook derden kunnen als doorverwijzer uw gegevens aan ons doorgeven in het kader van de zorgvraag. LM Plus en Z-plus gebruiken de gegevens in de eerste plaats om in een optimale dienstverlening te kunnen voorzien. De gegevens kunnen echter ook gebruikt worden om u informatie over en Z-plus te sturen. Indien u die informatie niet wenst, kan u dit melden aan LM Plus of per brief aan de hoofdzetel. Via de opt-out-link in elke mail kan u aangeven dat u gelijkaardige informatie niet meer wenst.

Uw gegevens worden niet gedeeld met derden, met uitzondering van verwerkers van LM Plus en Z-plus en in het geval van dringende zorgverlening. De verwerkers en de organisatie naar wie we doorverwijzen in geval van dringende zorgverlening beschikken slechts over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdracht en mogen dit voor niets anders gebruiken.

U mag kosteloos uw gegevens opvragen om ze te controleren of over te dragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke. Na controle van uw identiteit zal LM Plus en Z-plus ingaan op uw verzoek. Indien uw gegevens onjuist of onvolledig zijn, kan u vragen deze gegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. Na stopzetting van de hulp -en dienstverlening mag u ook vragen uw gegevens te laten verwijderen. Na controle van uw identiteit zal dat ook gebeuren tenzij ze krachtens een specifieke wet of een overeenkomst verder moeten worden bewaard.

Indien u meer informatie wenst over deze privacyverklaring kunt u mailen naar [✉ GDPR@LMPlus.be](mailto:GDPR@LMPlus.be) of een brief sturen naar t.a.v. GDPR, Revillpark 1, 8000 Brugge.

4. Opname gesprekken

Bij alarmoproepen die binnenkomen bij de zorgcentrale worden alle gesprekken tussen de zorgcentrale enerzijds en de klant anderzijds, door de zorgcentrale opgenomen.

De opname van de gesprekken gebeurt enkel voor interne opleidingen, onderzoek van klachten n.a.v. een alarmoproep en kwaliteitscontrole. Deze opnames worden strikt vertrouwelijk behandeld. Zij worden enkel aangewend voor de doeleinden zoals hierboven omschreven.

De opnames worden na 3 maanden vernietigd, tenzij een klacht hangende is. Een klacht moet binnen de 3 maanden na de oproep worden ingediend. Vanaf de ontvangst van de klacht worden de opnames van gesprekken van en naar de klant en zijn netwerk, tot afsluiting van het dossier bewaard.

De klant geeft uitdrukkelijk en vrijwillig toestemming tot bovenvermelde opnames.

De klant heeft recht op informatie over en rechtstreekse toegang tot de opgenomen gesprekken. Hiertoe wendt hij zich tot de organisatie, die vervolgens contact opneemt met de zorgcentrale. Bij het onderzoek van klachten heeft ook de organisatie rechtstreekse toegang tot de opgenomen gesprekken.

5. Klachtenbehandeling

Klachten over de dienstverlening kunnen worden gericht aan Totuwdienst@LMPlus.be of Dienst klachtenbeheer, Geraetsstraat 20, 3500 Hasselt.

6. Informatie en contact

- Er worden regelmatig controlemeldingen gedaan om het goed functioneren van het toestel na te gaan. Na vaststelling van het niet goed functioneren van de apparatuur, zal LM Plus zo snel mogelijk zorgen voor herstelling of vervanging.
- Wie contacteren ingeval van storing of voor bijkomende informatie?

Bij eventuele problemen kan u telefonisch contact opnemen met LM Plus op het telefoonnummer:

- 03 206 36 70 voor Provincie Antwerpen
- 050 89 16 70 voor Provincie West-Vlaanderen
- 011 70 54 70 voor Provincie Limburg
- 02 454 96 70 voor regio Asse-Aalst

Buiten de kantooruren kan u telefonisch contact opnemen met de zorgcentrale Z-Plus op het telefoonnummer: 09 264 14 19.

Wijzigingen dienen steeds schriftelijk meegedeeld te worden op het volgend e-mailadres:

- PAS_1@LMPlus.be voor Provincie Antwerpen
- PAS_4@LMPlus.be voor Provincie West-Vlaanderen
- PAS_5@LMPlus.be voor Provincie Limburg
- PAS_7@LMPlus.be voor regio Asse-Aalst

of op het volgend adres:

- LM Plus – Lange Nieuwstraat 109 – 2000 Antwerpen voor Provincie Antwerpen
- LM Plus - Revillpark 1 – 8000 Brugge voor Provincie West-Vlaanderen
- LM Plus - Geraetsstraat 20 - 3500 Hasselt voor Provincie Limburg
- LM Plus - Kalkoven 22 – 1730 Asse voor regio Asse – Aalst

7. Slotbepalingen

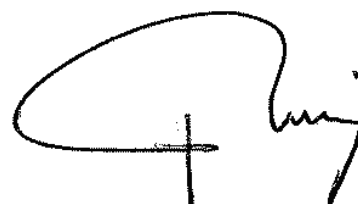
Het lid verklaart een exemplaar van de overeenkomst te hebben ontvangen, de inhoud ervan begrepen te hebben en hiermee akkoord te gaan.

Deze overeenkomst vervangt elke vroegere bestaande overeenkomst m.b.t. een PAS-toestel, die door ondertekening van deze overeenkomst in onderling akkoord tussen de partijen een einde neemt.

Datum:

Naam en handtekening lid:

LM Plus



Johan Van Tittelboom
Afgevaardigd Bestuurder