



Algemene voorwaarden Stilzorg

Versie 1.0 – 25-10-2026

Stilzorg B.V., Koningsweg 40-06, 3762 EC Soest, KvK 75710471, btw NL860370811B01.

Leeswijzer. Hoofdstuk 1 tot en met 8 gelden voor alle klanten. Stilzorg is in de eerste plaats bedoeld voor zorginstellingen, zorgaanbieders, gemeenten en woonzorgorganisaties. Hoofdstuk 9 bevat aanvullende en afwijkende regels voor consumenten (Stilzorg thuis, bijvoorbeeld voor een ouder of naaste). Voor consumenten gaat hoofdstuk 9 voor.

Inhoud

Hoofdstuk 1 – Algemeen

- 1 Definities
- 2 Wie wij zijn en hoe u ons bereikt
- 3 Toepasselijkheid
- 4 Offerte
- 5 Totstandkoming van de overeenkomst

Hoofdstuk 2 – De dienst

- 6 Wat Stilzorg is, en wat niet
- 7 Wat in het abonnement zit
- 8 Beperkingen en afhankelijkheden
- 9 Verplichtingen van de klant
- 10 Wet zorg en dwang, zorgplan en instemming
- 11 Plaatsing en oplevering
- 12 Onderhoud en updates
- 13 Storingen, support en reactie
- 14 Uitbreiding, wijziging en verhuizing

Hoofdstuk 3 – Apparatuur

- 15 Eigendom en gebruik
- 16 Schade, verlies en diefstal
- 17 Teruggave aan het einde

Hoofdstuk 4 – Prijzen en betaling

- 18 Prijzen
- 19 Facturatie en betaling
- 20 Indexering en prijswijziging

Hoofdstuk 5 – Looptijd en einde

- 21 Looptijd, verlenging en opzegging
- 22 Opschorting
- 23 Ontbinding

Hoofdstuk 6 – Gegevens, beveiliging en software

- 24 Privacy en verwerkersovereenkomst
- 25 Informatiebeveiliging en geheimhouding
- 26 Intellectueel eigendom en software

Hoofdstuk 7 – Aansprakelijkheid en overmacht

- 27 Aansprakelijkheid
- 28 Overmacht

Hoofdstuk 8 – Slotbepalingen

- 29 Klachten
- 30 Wijziging van deze voorwaarden
- 31 Overige bepalingen
- 32 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Hoofdstuk 9 – Aanvullende regels voor consumenten

- 33 Wanneer dit hoofdstuk geldt
- 34 Informatie en prijzen
- 35 Herroepingsrecht
- 36 Looptijd, verlenging en opzegging voor consumenten
- 37 Betaling door consumenten
- 38 Aansprakelijkheid, klachten en geschillen voor consumenten

Bijlage 1 – Modelformulier voor herroeping

Artikel 1 Definities

1.1 In deze voorwaarden betekenen de volgende woorden het volgende:

- **Wij, ons, Stilzorg:** Stilzorg B.V., die de dienst Stilzorg levert.
- **Klant:** de partij die met ons een overeenkomst sluit; een zakelijke klant of een consument.
- **Zakelijke klant:** een rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zoals een zorginstelling, een zorgaanbieder, een gemeente of een woonzorgorganisatie.
- **Consument:** een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, bijvoorbeeld een bewoner, familielid of mantelzorger die Stilzorg voor thuis afneemt.
- **Bewoner:** de persoon in wiens kamer of woning een sensor hangt, zoals een cliënt of een ouder. De bewoner is niet altijd de klant.
- **Stilzorg of de dienst:** het abonnement op het signaleren van een val, een uit-bed-situatie of aanwezigheid in een kamer zonder camera, met de apparatuur, de verbinding, de app en de diensten zoals beschreven in de offerte en in deze voorwaarden.
- **Apparatuur:** alle zaken die wij voor de dienst plaatsen, zoals radarsensoren, binnenposten, de 4G-router, voedingen, kabels en bevestigingsmateriaal.
- **Kamer:** een ruimte waarin een sensor hangt en waarvoor de prijs per kamer geldt.
- **Melding:** een signaal van de sensor dat een val, een uit-bed-situatie of aanwezigheid is gedetecteerd, dat op een binnenpost, in de app of via een andere ingestelde route verschijnt.
- **App:** de mobiele app van de fabrikant van de apparatuur (op dit moment Akuvox SmartPlus) waarin meldingen binnenkomen en worden afgehandeld.
- **Platform:** de clouddienst van de fabrikant waarlangs meldingen naar de app lopen en waarin meldingen worden vastgelegd, inclusief het beheerportaal.
- **App-toestel:** een smartphone of tablet waarop de app met een account voor de dienst is geïnstalleerd.
- **Vast abonnement:** het abonnement met een minimale looptijd van 12 maanden (artikel 18.2).
- **Tijdelijk abonnement:** het abonnement voor tijdelijke inzet of een pilot, met een minimale looptijd van 3 maanden (artikel 18.3).
- **Offerte:** ons schriftelijke aanbod voor Stilzorg, met de prijsopgave en de stukken die erbij horen.
- **Overeenkomst:** de afspraken tussen de klant en ons over de dienst: de aanvaarde offerte, deze voorwaarden, de verwerkersovereenkomst en, als die is afgesproken, de SLA.
- **Schouw:** ons bezoek aan de locatie vóór de offerte of de plaatsing.
- **Plaatsing:** het monteren, aansluiten, instellen en testen van de apparatuur en de instructie aan de gebruikers.
- **Oplevering:** het moment waarop wij de plaatsing hebben afgerond en dat in een opleverformulier vastleggen (artikel 11.5).
- **Storing:** het niet of niet goed werken van de apparatuur of de dienst door een oorzaak in de apparatuur, de instellingen of de verbinding.
- **SLA:** de schriftelijke afspraken over support, reactietijden en bereikbaarheid die wij per opdracht met een zakelijke klant maken.
- **Verwerkersovereenkomst:** de overeenkomst over de verwerking van persoonsgegevens die wij als verwerker met de klant sluiten (artikel 24).
- **Schriftelijk:** per brief of per e-mail.
- **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, behalve de algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

Artikel 2 Wie wij zijn en hoe u ons bereikt

- 2.1** Een overeenkomst voor Stilzorg komt altijd tot stand met Stilzorg B.V.
- 2.2** Onze gegevens: Stilzorg B.V., Koningsweg 40-06, 3762 EC Soest, KvK 75710471, btw NL860370811B01, telefoon 085 130 9262, e-mail info@stilzorg.nl.
- 2.3** Storingen meldt de klant zoals in artikel 13 staat. Opzeggen gaat zoals in artikel 21 (en voor consumenten artikel 36) staat.

Artikel 3 Toepasselijkheid

- 3.1** Deze voorwaarden gelden voor elke offerte en elke overeenkomst voor Stilzorg, ook voor uitbreidingen, opties en vervolgopdrachten.
- 3.2** Hoofdstuk 1 tot en met 8 gelden voor alle klanten. Is de klant een consument, dan geldt daarnaast hoofdstuk 9. Bij strijd gaat hoofdstuk 9 voor. Dwingend consumentenrecht gaat altijd voor.
- 3.3** Andere algemene voorwaarden, ook die van IntercomDirect B.V., zijn niet van toepassing op Stilzorg, tenzij de offerte dat uitdrukkelijk vermeldt.
- 3.4** Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de klant gelden alleen als wij die schriftelijk hebben aanvaard, en dan alleen voor de onderdelen die wij uitdrukkelijk aanvaarden. Werkt de klant met een aanbesteding, een raamovereenkomst of eigen inkoopvoorwaarden, dan leggen wij de afwijkingen vast in de offerte of de overeenkomst.
- 3.5** Zijn stukken van de overeenkomst met elkaar in strijd, dan geldt deze volgorde: (a) de verwerkersovereenkomst, voor alles wat over persoonsgegevens gaat; (b) de aanvaarde offerte en schriftelijke aanvullende afspraken; (c) de SLA; (d) deze voorwaarden.
- 3.6** Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken, en alleen voor de overeenkomst waarvoor ze zijn afgesproken.

Artikel 4 Offerte

- 4.1** Wij maken een offerte na een schouw, tenzij wij met de klant afspreken dat een schouw niet nodig is. De offerte vermeldt in elk geval het aantal kamers, het soort abonnement, de looptijd, de prijzen, wat in het abonnement zit en wat niet, en de gekozen opties.
- 4.2** Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat.
- 4.3** Een offerte is gebaseerd op wat wij bij de schouw zagen en op de gegevens van de klant. Blijkt bij de plaatsing dat de situatie wezenlijk anders is, bijvoorbeeld door een ander kabeltracé, andere kamers of andere plafonds, dan bespreken wij dat eerst met de klant. Extra werk voeren wij alleen uit en rekenen wij alleen door na schriftelijk akkoord van de klant.
- 4.4** Kennelijke vergissingen of schrijffouten in een offerte binden ons niet.
- 4.5** Afbeeldingen, voorbeelden en rekenvoorbeelden, ook op onze website, geven een indruk. De afspraken in de offerte zijn leidend.

Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst

- 5.1** De overeenkomst komt tot stand als de klant de offerte binnen de geldigheidstermijn ondertekent en aan ons terugstuurt (ook per e-mail aan info@stilzorg.nl), of als wij een schriftelijke opdracht van de klant schriftelijk bevestigen.
- 5.2** Wijkt de aanvaarding af van de offerte, dan is er pas een overeenkomst als wij de afwijking schriftelijk aanvaarden.

- 5.3 Wie namens een zakelijke klant tekent, verklaart dat hij daartoe bevoegd is.
- 5.4 Wij mogen een opdracht weigeren of aan voorwaarden verbinden, zoals zekerheid voor de betaling, als daar een gegronde reden voor is.
- 5.5 De signalering met echte bewoners start pas als de verwerkersovereenkomst is getekend (artikel 24.3).

HOOFDSTUK 2

De dienst

Artikel 6 Wat Stilzorg is, en wat niet

- 6.1 Stilzorg is een **aanvullend signaleringsmiddel**. Een radarsensor in de kamer signaleert een val, een uit-bed-situatie of aanwezigheid in de ingestelde zones en geeft dan een melding met de kamer, de soort melding en het tijdstip. De sensor heeft geen camera en maakt geen beeld.
- 6.2 **Stilzorg is geen medisch hulpmiddel**. Het stelt geen diagnose, meet geen gezondheidswaarden zoals hartslag of ademhaling, geeft geen behandeladvies en voorkomt geen vallen of letsel. De klant zet Stilzorg niet in voor een medisch doel. Wil de klant dat toch, dan bespreekt hij dat eerst met ons. Zonder onze schriftelijke instemming valt zo'n gebruik buiten de overeenkomst.
- 6.3 **Stilzorg vervangt geen zorg, geen toezicht en geen 112**. De klant blijft verantwoordelijk voor de zorg, het toezicht en de veiligheid van de bewoners, en voor het bellen van 112 in een noodsituatie.
- 6.4 **Stilzorg is geen alarmopvolging**. Wij ontvangen de meldingen niet, beoordelen ze niet en volgen ze niet op. Wij hebben geen meldkamer of zorgcentrale. Het opvolgen van een melding (gaan kijken, hulp verlenen, zo nodig 112 bellen) ligt volledig bij de klant en bij de personen die hij daarvoor aanwijst.
- 6.5 Een melding betekent dat de sensor een situatie heeft gedetecteerd die op een val, een uit-bed-situatie of aanwezigheid lijkt. Valse meldingen en gemiste detecties zijn niet uit te sluiten, ook niet bij een juiste plaatsing en instelling. De werking hangt onder meer af van de inrichting van de kamer, het aantal personen in de kamer, de manier van vallen en de instellingen.
- 6.6 Wij leveren de dienst als inspanningsverplichting: wij doen wat redelijkerwijs van een zorgvuldige leverancier mag worden verwacht om de dienst goed te laten werken. Wij garanderen niet dat elke val of uit-bed-situatie wordt gesignaleerd, of dat een melding binnen een bepaalde tijd aankomt, tenzij dat uitdrukkelijk in de SLA staat.

Artikel 7 Wat in het abonnement zit

- 7.1 In het vaste en in het tijdelijke abonnement zit, zolang het abonnement loopt:
- een radarsensor per kamer;
 - de binnenpost of binnenposten volgens de offerte;
 - een 4G-router met de 4G-data voor het systeem;
 - de app voor 4 app-toestellen per binnenpost;
 - de voeding die nodig is voor de sensoren, de binnenpost(en) en de router;
 - updates van de software van de apparatuur (artikel 12.2) en support (artikel 13);
 - onderhoud 1× per jaar (artikel 12.1);
 - vervanging van apparatuur bij een defect dat niet door de klant is veroorzaakt (artikel 13.4);
 - het ophalen van de apparatuur na afloop (artikel 17).
- 7.2 Niet in het abonnement en apart te betalen zijn:
- de plaatsing, als eenmalig bedrag per kamer (artikel 18);

- extra app-toestellen boven de 4 per binnenpost (artikel 18.4);
- meldingen per telefoontje en sms: die vallen niet onder het abonnement; de prijs is op aanvraag en staat, als de klant ervoor kiest, in de offerte;
- opties zoals een deurpost, toegang op afstand voor zorgverleners, een deurcontact of een koppeling met een zorgoproepsysteem, volgens de offerte;
- werk door een oorzaak aan de kant van de klant (artikel 9 en 13.4), het verplaatsen van apparatuur (artikel 14.3) en extra bezoeken op verzoek van de klant buiten onderhoud en storingen;
- het stroomverbruik van de apparatuur;
- de smartphones of tablets waarop de app draait.

7.3 De 4G-router en de simkaart zijn alleen bedoeld voor Stilzorg. De klant gebruikt ze niet voor iets anders.

7.4 Welke functies de app en het platform hebben, bepaalt de fabrikant. Wij beschrijven in de offerte welke functies wij voor de klant inrichten.

Artikel 8 Beperkingen en afhankelijkheden

8.1 De dienst werkt alleen als alle schakels werken. De klant weet en aanvaardt dat de dienst afhankelijk is van:

- **stroom:** sensoren, binnenposten en router hebben netstroom nodig. Bij stroomuitval werken ze niet, tenzij noodstroom in de offerte is afgesproken.
- **het 4G-netwerk:** meldingen naar de app (en telefoontjes en sms'en, als die optie is afgesproken) lopen via het mobiele netwerk van een telecomaandbieder. Dekking, storingen en onderhoud van dat netwerk vallen buiten onze macht.
- **het platform en de app van de fabrikant:** meldingen naar de app lopen via het platform van de fabrikant. De beschikbaarheid en de werking van het platform en de app, en wijzigingen daarin, bepaalt de fabrikant.
- **de app-toestellen:** een melding komt alleen aan op een app-toestel dat aan staat, verbinding heeft, een actuele versie van de app heeft en meldingen toestaat (geen stille modus of batterijbesparing die meldingen tegenhoudt).
- **de inrichting en het gebruik van de kamer** (artikel 9).

8.2 Vallen het internet, het mobiele netwerk of het platform uit, dan kunnen meldingen in de app uitblijven of later aankomen. Welke meldingen dan in de kamer of op de binnenpost nog werken, leggen wij bij de oplevering vast.

8.3 Een binnenpost toont de meldingen van de sensoren die eraan gekoppeld zijn. Hoe de meldingen van alle kamers samenkomen (op een binnenpost, in de app of in het beheerportaal), staat in de offerte.

8.4 Wij zijn niet verplicht de verbindingen en de apparatuur voortdurend te bewaken, tenzij dat in de SLA staat.

8.5 Wijzigd de fabrikant of de telecomaandbieder iets waardoor een functie uit de offerte verdwijnt of wezenlijk slechter wordt, dan informeren wij de klant zo snel mogelijk en zoeken wij een redelijk alternatief. Is er geen redelijk alternatief en is de functie wezenlijk voor de klant, dan kan de klant de overeenkomst voor de getroffen kamers schriftelijk beëindigen, zonder kosten voor de rest van de looptijd.

8.6 De klant zorgt voor een terugvalprocedure, bijvoorbeeld controlerondes of een ander oproepsysteem, voor als de dienst niet werkt of een melding uitblijft.

Artikel 9 Verplichtingen van de klant

9.1 De klant:

- a. zorgt dat de kamer geschikt blijft voor de sensor, volgens de montagevoorwaarden van de fabrikant die wij bij de schouw en de oplevering toelichten. De sensor wordt niet afgedekt, verplaatst of verdraaid, en direct bij de sensor komen geen bewegende of metalen voorwerpen zoals ventilatoren of hangende lampen;
- b. meldt het ons als de inrichting van een kamer wezenlijk verandert, bijvoorbeeld als het bed op een andere plek komt, zodat de zones kunnen worden aangepast;
- c. zorgt voor een geschikt stopcontact met doorlopende netstroom op de plekken die bij de schouw zijn afgesproken, en laat de apparatuur aangesloten. De stroomkosten zijn voor de klant;
- d. meldt het ons schriftelijk ten minste 4 weken van tevoren als een kamer verhuist, vervalt of een andere bestemming krijgt, of als apparatuur moet worden verplaatst (artikel 14.3);
- e. gebruikt de apparatuur, de app en de router zorgvuldig en alleen voor de dienst, volgens onze instructies en die van de fabrikant;
- f. laat niemand anders dan ons aan de apparatuur werken, opent de apparatuur niet en verandert geen instellingen buiten wat de app of het beheerportaal voor gebruikers mogelijk maakt;
- g. zorgt dat de personen die meldingen ontvangen en opvolgen zijn ingewerkt, de instructie kennen en weten dat Stilzorg aanvullend is;
- h. beheert de accounts in de app: wie toegang heeft, en het intrekken van toegang van medewerkers of andere gebruikers die vertrekken;
- i. meldt storingen, schade, verlies en diefstal direct (artikel 13 en 16);
- j. geeft ons op werkdagen tijdens kantooruren toegang tot de kamers en de apparatuur voor plaatsing, onderhoud, storingen en ophalen; wij houden daarbij rekening met de privacy en de rust van de bewoners;
- k. test de werking periodiek volgens de instructie die wij bij de oplevering geven, en meldt afwijkingen;
- l. informeert bewoners, hun vertegenwoordigers en medewerkers op een passende manier over de inzet van Stilzorg.

9.2 Komt de klant een verplichting uit dit artikel niet na en ontstaat daardoor extra werk of schade, dan mogen wij de redelijke kosten daarvan na overleg in rekening brengen.

Artikel 10 Wet zorg en dwang, zorgplan en instemming

- 10.1** De klant beslist per bewoner over de inzet van Stilzorg. Wij beslissen niets over de zorg en geven geen juridisch of zorginhoudelijk advies.
- 10.2** Toezicht met sensoren is toezicht op afstand. Bij verzet van de bewoner of zijn vertegenwoordiger kan dat onvrijwillige zorg zijn in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd). In de ggz kan de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg gelden. De klant is verantwoordelijk voor:
- de afweging per bewoner of de inzet nodig, geschikt en evenredig is;
 - het vragen en vastleggen van instemming van de bewoner of zijn vertegenwoordiger, en het opmerken van verzet, ook als dat later ontstaat;
 - het volgen van het stappenplan van de Wzd waar dat nodig is, met de zorgverantwoordelijke en de Wzd-functionaris;
 - het vastleggen van de afweging en de instellingen in het zorgplan of dossier, ook als er geen verzet is.
- 10.3** Wij leveren op verzoek een overzicht van de instellingen per kamer (zones, actieve tijden, vertragingen, ontvangers, zoemer en lampje), zodat de klant dat in het zorgplan kan opnemen. Wijzigingen die wij op verzoek van de klant in de instellingen aanbrengen, leggen wij vast.
- 10.4** Stilzorg wordt niet gebruikt om deuren af te sluiten of de bewegingsvrijheid van een bewoner te beperken. Een koppeling van de apparatuur met een deur, een slot of een ander systeem maken wij alleen na een schriftelijke opdracht van de klant waarin hij bevestigt dat hij de afweging volgens de Wzd

heeft gemaakt.

- 10.5** De zoemer en het lampje op de sensor zijn per kamer aan of uit te zetten. De klant beslist daarover per bewoner.

Artikel 11 Plaatsing en oplevering

- 11.1** Na het sluiten van de overeenkomst spreken wij een planning af. De termijnen in de planning zijn streeftermijnen. Dreigt vertraging, dan melden wij dat zo snel mogelijk. Overschrijden wij een termijn aanzienlijk, dan kan de klant ons schriftelijk een redelijke termijn geven om alsnog te plaatsen. Halen wij ook die termijn niet, dan mag de klant de overeenkomst ontbinden voor het deel dat nog niet is geplaatst.
- 11.2** De plaatsing gebeurt door onze eigen monteurs of door derden die wij onder onze verantwoordelijkheid inschakelen.
- 11.3** De klant zorgt dat wij op de afgesproken tijd ongehinderd kunnen werken: toegang tot de ruimtes, een vrije werkplek, informatie over leidingen in plafonds en wanden, en een contactpersoon ter plaatse. Is de klant niet de eigenaar van het gebouw, dan zorgt hij voor de toestemming van de eigenaar voor de montage. Weet of vermoedt de klant dat er asbest aanwezig is, dan meldt hij dat vooraf; wij werken dan niet in die ruimte totdat het asbest is onderzocht en zo nodig verwijderd.
- 11.4** Bij de plaatsing stellen wij samen met de klant per kamer de zones, de vertragingen, de actieve tijden en de ontvangers van meldingen in. Wij testen de meldingen en geven instructie aan de medewerkers die de klant aanwijst.
- 11.5** Na het testen leggen wij de oplevering vast in een opleverformulier dat de klant of zijn contactpersoon ondertekent. Kleine punten die het gebruik niet in de weg staan, zijn geen reden om de oplevering te weigeren; die herstellen wij zo snel mogelijk. Tekent de klant niet en meldt hij binnen 5 werkdagen na ons verzoek tot oplevering geen gebreken die het gebruik in de weg staan, of neemt hij de dienst in gebruik, dan geldt de dienst als opgeleverd.
- 11.6** Wij mogen in delen opleveren, bijvoorbeeld per afdeling. Het abonnement gaat voor elk deel in op de dag van oplevering van dat deel. De minimale looptijd van de overeenkomst rekenen wij vanaf de oplevering van het laatste deel.
- 11.7** Zegt de klant een geplande afspraak minder dan 48 uur van tevoren af, dan mogen wij de gereserveerde tijd en de gemaakte kosten redelijk in rekening brengen, tegen ons uurtarief van € 77 en voorrijkosten van € 1,49 per kilometer (beide exclusief btw), tenzij de offerte anders vermeldt.

Artikel 12 Onderhoud en updates

- 12.1** Wij voeren 1x per jaar onderhoud uit, op een tijdstip dat wij met de klant afspreken. Het onderhoud omvat in elk geval een controle van de bevestiging en de werking van de sensoren, de binnenpost(en) en de router, een test van de meldingen en een controle van de instellingen met de klant.
- 12.2** Wij mogen software- en firmware-updates van de apparatuur op afstand installeren als dat nodig is voor de werking of de beveiliging. Updates met merkbare gevolgen voor het gebruik kondigen wij vooraf aan, behalve als een dringende beveiligingsupdate dat niet toelaat.
- 12.3** Updates en wijzigingen van de app en het platform door de fabrikant vallen buiten onze invloed. Daarvoor geldt artikel 8.5.

Artikel 13 Storingen, support en reactie

- 13.1** De klant meldt een storing zo snel mogelijk telefonisch op 085 130 9262 of per e-mail aan info@stilzorg.nl. Een storing waardoor de signalering in een of meer kamers niet werkt, meldt de klant altijd telefonisch. Per e-mail kan een storing altijd worden gemeld; telefonisch zijn wij bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. Bereikbaarheid buiten kantooruren spreken wij af in een SLA.

- 13.2** Reactietijden, oplostijden, bereikbaarheid buiten kantooruren en eventuele rapportages leggen wij vast in een SLA per opdracht. Is er geen SLA, dan reageren wij zo snel als redelijkerwijs mogelijk op een storingsmelding, en in elk geval binnen 1 werkdag, en spannen wij ons in om de storing zo snel mogelijk te verhelpen.
- 13.3** Wij verhelpen storingen op afstand of ter plaatse. Wij mogen eerst een tijdelijke oplossing bieden.
- 13.4** Het verhelpen van storingen en de vervanging van apparatuur bij een defect zitten in het abonnement. Ligt de oorzaak bij de klant, bij bewoners of bij derden aan de kant van de klant, bijvoorbeeld door beschadiging, het afdekken of verplaatsen van de sensor, het lostrekken van de stekker of werk door anderen, dan rekenen wij de kosten van onderzoek, herstel en vervanging tegen de tarieven in de offerte. Blijkt de oorzaak buiten de dienst te liggen, bijvoorbeeld bij een uitgeschakeld app-toestel, dan rekenen wij een bezoek ter plaatse alleen als wij dat vooraf hebben gezegd. Noemt de offerte geen ander tarief, dan rekenen wij € 77 per uur en € 1,49 per kilometer voorrijkosten (beide exclusief btw).
- 13.5** Een storing in het mobiele netwerk, het platform of de app van de fabrikant kunnen wij niet zelf verhelpen. Wij melden die bij de betrokken partij, houden de klant op de hoogte en helpen waar mogelijk met een tijdelijke oplossing.
- 13.6** Tijdens een storing volgt de klant zijn terugvalprocedure (artikel 8.6).

Artikel 14 Uitbreiding, wijziging en verhuizing

- 14.1** De klant kan kamers toevoegen. Een extra kamer valt onder dezelfde overeenkomst en de dan geldende prijzen. Voor elke extra kamer geldt het eenmalige bedrag voor plaatsing van het abonnement. Een extra kamer loopt mee met de looptijd van de overeenkomst; is de resterende looptijd korter dan de minimale looptijd van het abonnement, dan geldt voor die kamer de minimale looptijd.
- 14.2** De klant kan extra app-toestellen bestellen per 4 toestellen (artikel 18.4).
- 14.3** Apparatuur verplaatsen naar een andere kamer of locatie doen wij op verzoek van de klant, tegen de tarieven in de offerte. Verhuist een bewoner naar een andere kamer, dan verandert er niets aan het abonnement voor de kamer waarin de sensor hangt.
- 14.4** Het aantal kamers kan tijdens de looptijd alleen omlaag door opzegging van die kamers volgens artikel 21, of als wij daar schriftelijk mee instemmen.
- 14.5** De klant kan een tijdelijk abonnement omzetten in een vast abonnement voor dezelfde kamers. De looptijd van het vaste abonnement begint op de datum van omzetting. Het eenmalige bedrag van het tijdelijke abonnement wordt niet terugbetaald; voor de omgezette kamers is geen nieuw bedrag voor plaatsing verschuldigd.

HOOFDSTUK 3

Apparatuur

Artikel 15 Eigendom en gebruik

- 15.1** De apparatuur blijft eigendom van Stilzorg B.V. De klant krijgt de apparatuur in gebruik zolang het abonnement loopt; de vergoeding daarvoor zit in de abonnementsprijs. Het eigendom gaat nooit over op de klant, ook niet na afloop van de overeenkomst of na betaling van alle facturen.
- 15.2** De klant mag de apparatuur niet verkopen, verhuren, uitlenen, verpanden of op een andere manier bezwaren, en niet buiten de afgesproken locatie gebruiken.
- 15.3** Leggen derden beslag op de apparatuur of maken zij er aanspraak op, bijvoorbeeld een curator of een verhuurder, dan wijst de klant hen op ons eigendom en meldt hij dat direct aan ons.

- 15.4** Wij mogen een eigendomsvermelding op de apparatuur aanbrengen. De klant verwijdt die niet.
- 15.5** Wij mogen apparatuur vervangen door gelijkwaardige of betere apparatuur, bijvoorbeeld bij een defect of als een model niet meer leverbaar is, zolang de functies uit de offerte blijven.
- 15.6** Kabels, kabelgoten en bevestigingsmateriaal die vast in het gebouw zijn aangebracht, laten wij na afloop achter, tenzij iets anders is afgesproken.
- 15.7** Koopt de klant losse zaken van ons, bijvoorbeeld als optie, dan blijven die ons eigendom totdat de klant alles heeft betaald wat hij voor die zaken aan ons verschuldigd is.

Artikel 16 Schade, verlies en diefstal

- 16.1** Vanaf de levering op de locatie tot het ophalen draagt de klant het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur, behalve als het gaat om normale slijtage of een defect dat niet door de klant is veroorzaakt.
- 16.2** De klant meldt schade, verlies of diefstal binnen 2 werkdagen nadat hij die heeft ontdekt. Bij diefstal doet de klant aangifte en stuurt hij ons een kopie.
- 16.3** Bij schade, verlies of diefstal waarvoor de klant het risico draagt, betaalt de klant de herstelkosten of, als herstel niet kan of te duur is, de vervangingswaarde volgens de offerte, plus de kosten van het plaatsen van de vervangende apparatuur. Noemt de offerte geen vervangingswaarde, dan geldt de actuele nieuwprijs van het onderdeel.
- 16.4** Normale slijtage en defecten door ouderdom of een fout in de apparatuur zijn voor ons rekening (artikel 7.1).
- 16.5** Wij raden de klant aan de apparatuur mee te verzekeren op zijn eigen inventaris- of opstalverzekering.

Artikel 17 Teruggave aan het einde

- 17.1** Eindigt de overeenkomst, geheel of voor een of meer kamers, dan halen wij de apparatuur op. Bij het tijdelijke abonnement zit het ophalen in het eenmalige bedrag; bij het vaste abonnement zit het in het abonnement.
- 17.2** De klant geeft ons binnen 4 weken na het einde toegang om de apparatuur op te halen. Lukt dat niet door een oorzaak aan de kant van de klant, dan sturen wij een schriftelijke herinnering met een termijn van 14 dagen. Is de apparatuur daarna nog niet beschikbaar, dan mogen wij de vervangingswaarde (artikel 16.3) in rekening brengen. Tot het ophalen blijft de apparatuur voor risico van de klant.
- 17.3** Wij laten de plekken waar apparatuur hing netjes achter. Het dichtmaken van boorgaten en schilderwerk horen niet bij het ophalen, tenzij dat is afgesproken.
- 17.4** Bij het ophalen zetten wij de apparatuur terug naar de fabrieksinstellingen. De kamers en accounts in het platform verwijderen wij volgens de verwerkersovereenkomst. De klant exporteert vóór het einde de meldingen die hij wil bewaren, bijvoorbeeld voor het dossier; wij helpen daar op verzoek bij.

HOOFDSTUK 4

Prijzen en betaling

Artikel 18 Prijzen

- 18.1** Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld. Aan consumenten noemen wij prijzen inclusief btw (artikel 34).

- 18.2 Vast abonnement:** € 35 per kamer per maand, met een minimale looptijd van 12 maanden. Daarnaast eenmalig € 249 per kamer voor de plaatsing. De plaatsing is gratis bij een afgesproken eerste looptijd van 36 maanden of meer.
- 18.3 Tijdelijk abonnement (ook voor een pilot):** € 69 per kamer per maand, met een minimale looptijd van 3 maanden. Daarnaast eenmalig € 349 per kamer voor plaatsen en ophalen.
- 18.4 Extra app-toestellen:** € 60 per jaar per 4 toestellen. Per binnenpost zitten 4 app-toestellen in het abonnement.
- 18.5 Telefoon- en sms-meldingen:** vallen niet onder het abonnement; de prijs is op aanvraag en wordt in de offerte vastgelegd.
- 18.6** Opties en extra werk rekenen wij tegen de prijzen in de offerte. Staan die er niet in, dan gelden onze dan geldende tarieven, en alleen na akkoord van de klant.
- 18.7** Wijzig het btw-tarief, dan passen wij de prijzen inclusief btw per de datum van de wijziging aan.

Artikel 19 Facturatie en betaling

- 19.1** De plaatsing factureren wij na de oplevering van de installatie. Leveren wij in delen op, dan factureren wij per deel.
- 19.2** Het abonnement factureren wij per kalenderkwartaal vooraf. De eerste factuur loopt vanaf de ingangsdatum tot het einde van het lopende kalenderkwartaal, naar rato berekend.
- 19.3** Extra app-toestellen factureren wij samen met het abonnement per kwartaal vooraf (€ 15 per kwartaal per 4 toestellen).
- 19.4** Eindigt het abonnement tijdens een kwartaal dat al is gefactureerd, dan crediteren wij het deel na de einddatum.
- 19.5** De betalingstermijn is 30 dagen na de factuurdatum. Wij sturen facturen per e-mail. Heeft de klant een inkoopnummer of e-facturatie nodig, dan geeft hij dat bij de opdracht door.
- 19.6** Betwist een zakelijke klant een factuur, dan meldt hij dat binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd, en betaalt hij het niet-betwiste deel op tijd. Een zakelijke klant mag zijn betalingen niet verrekenen met een vordering op ons, tenzij wij die vordering hebben erkend of de rechter die heeft vastgesteld.
- 19.7** Betaalt een zakelijke klant niet op tijd, dan is hij zonder aanmaning in verzuim. Wij sturen eerst een herinnering. Vanaf de vervaldatum is de wettelijke handelsrente verschuldigd. Moeten wij de vordering uit handen geven, dan zijn ook de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Voor consumenten geldt artikel 37.

Artikel 20 Indexering en prijswijziging

- 20.1** Wij passen de maandprijzen van het abonnement en de prijs van extra app-toestellen jaarlijks per 1 januari aan volgens de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. De eerste aanpassing is op de 1 januari waarop het abonnement ten minste 12 maanden heeft gelopen. Een daling van de index geven wij ook door. Wij gebruiken de jaarmutatie van de CPI (alle bestedingen) over de maand oktober van het voorgaande jaar.
- 20.2** Wij kondigen de aanpassing ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk aan.
- 20.3** Andere prijsverhogingen dan indexering en btw gaan pas in bij de volgende verlenging, en wij kondigen ze ten minste 3 maanden vóór het einde van de lopende periode schriftelijk aan. De klant kan dan nog opzeggen volgens artikel 21.
- 20.4** Eenmalige bedragen in een aanvaarde offerte worden niet geïndexeerd.

Artikel 21 Looptijd, verlenging en opzegging

- 21.1** Het abonnement gaat in op de dag van de oplevering (artikel 11.5 en 11.6). De looptijd telt vanaf die dag.
- 21.2 Vast abonnement.** De eerste looptijd staat in de offerte en is ten minste 12 maanden. Na de eerste looptijd wordt het abonnement steeds met een jaar verlengd. De klant kan opzeggen tegen het einde van de lopende periode, schriftelijk of per e-mail aan info@stilzorg.nl, uiterlijk 2 maanden vóór het einde van die periode.
- 21.3 Tijdelijk abonnement.** De minimale looptijd staat in de offerte en is ten minste 3 maanden. Daarna loopt het abonnement per maand door. De klant kan schriftelijk of per e-mail aan info@stilzorg.nl opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand, maar niet eerder dan tegen het einde van de minimale looptijd.
- 21.4** De klant kan ook voor een deel van de kamers opzeggen, op dezelfde manier en met dezelfde termijnen.
- 21.5** Wij bevestigen een opzegging binnen 5 werkdagen schriftelijk, met de einddatum.
- 21.6** Tussentijds opzeggen tijdens de eerste of minimale looptijd kan niet, behalve in de gevallen die in deze voorwaarden of in de wet staan.
- 21.7** Wij kunnen het abonnement opzeggen tegen het einde van de lopende periode, met een opzegtermijn van ten minste 3 maanden, zodat de klant tijd heeft om een alternatief te regelen.
- 21.8** Voor consumenten gelden afwijkende regels (artikel 36).

Artikel 22 Opschorting

- 22.1** Betaalt een zakelijke klant niet op tijd, dan sturen wij een schriftelijke aanmaning met een termijn van 14 dagen. Is daarna nog niet betaald, dan mogen wij onze verplichtingen opschorten, zoals uitbreidingen, extra werk en bezoeken die niet dringend zijn.
- 22.2** De signalering zelf (de meldingen uit de kamers) schorten wij alleen op als de klant ook na een tweede schriftelijke aanmaning niet betaalt, en nadat wij de opschorting ten minste 10 werkdagen van tevoren schriftelijk hebben aangekondigd, met de datum, zodat de klant een alternatief kan regelen.
- 22.3** Wij heffen de opschorting op zodra het achterstallige bedrag is betaald.

Artikel 23 Ontbinding

- 23.1** Elke partij mag de overeenkomst geheel of voor een deel ontbinden als de andere partij een wezenlijke verplichting niet nakomt, nadat zij die partij schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn van ten minste 30 dagen om alsnog na te komen, en die termijn ongebruikt is verstreken. Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is.
- 23.2** Elke partij mag de overeenkomst met directe ingang schriftelijk beëindigen als de andere partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling krijgt of haar onderneming beëindigt, voor zover de wet dat toestaat.
- 23.3** Ontbinden wij de overeenkomst door een tekortkoming van de klant, dan worden onze openstaande facturen direct opeisbaar en vergoedt de klant de schade die wij daardoor lijden. Was de plaatsing gratis vanwege een looptijd van 36 maanden of meer, dan is de klant in dat geval het bedrag van € 249 per kamer alsnog verschuldigd.
- 23.4** Wat al is geleverd, hoeft niet ongedaan te worden gemaakt. Vooruitbetaalde bedragen voor de periode na het einde crediteren wij, eventueel verrekend met wat de klant ons nog verschuldigd is.

- 23.5** Eindigt de overeenkomst door ontbinding, dan zetten wij de signalering niet eerder stop dan 10 werkdagen na onze schriftelijke mededeling, tenzij de klant vraagt eerder te stoppen. Daarna halen wij de apparatuur op (artikel 17).

HOOFDSTUK 6

Gegevens, beveiliging en software

Artikel 24 Privacy en verwerkersovereenkomst

- 24.1** Bij het gebruik van Stilzorg worden persoonsgegevens verwerkt, zoals meldingen per kamer met het tijdstip en het tijdstip van afhandelen, gegevens van ontvangers en accounts en, bij de optie toegang, een deurlog. Meldingen die aan een bewoner zijn te koppelen, zijn gegevens over gezondheid en vallen onder de bijzondere bescherming van de AVG.
- 24.2** Voor deze verwerking is de zakelijke klant de verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker. Wij verwerken de gegevens alleen in opdracht van de klant en niet voor eigen doeleinden.
- 24.3** Vóór de start van de dienst sluiten wij met de zakelijke klant een verwerkersovereenkomst. Daarin staan onder meer de soorten gegevens, de bewaartermijnen, de beveiligingsmaatregelen, de subverwerkers (waaronder de fabrikant van het platform), waar de gegevens worden opgeslagen en onder welke afspraken, en de afspraken over datalekken. Zonder getekende verwerkersovereenkomst starten wij de signalering met echte bewoners niet.
- 24.4** De klant is verantwoordelijk voor een geldige grondslag voor de verwerking, het informeren van bewoners en medewerkers, een eventuele gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en het beperken van de gegevens die in het systeem komen. Wij adviseren kamernummers te gebruiken in plaats van namen, en geen vrije tekst over bewoners in te voeren. Wij leveren op verzoek de informatie die de klant voor een DPIA nodig heeft.
- 24.5** Voor de gegevens van de klant en zijn contactpersonen die wij voor onze eigen administratie gebruiken (zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer) zijn wij zelf verwerkingsverantwoordelijke. Hoe wij daarmee omgaan, staat in de privacyverklaring op stilzorg.nl.
- 24.6** Voor consumenten geldt artikel 33.3.

Artikel 25 Informatiebeveiliging en geheimhouding

- 25.1** Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek, de gevoeligheid van gezondheidsgegevens en de kosten. De maatregelen staan in de verwerkersovereenkomst. Bij de oplevering vervangen wij standaardwachtwoorden van de apparatuur.
- 25.2** Eisen van de klant aan certificering of normen voor informatiebeveiliging, zoals NEN 7510 of ISO 27001, gelden alleen als ze in de offerte zijn afgesproken.
- 25.3** De klant beveiligt de app-toestellen met een schermvergrendeling, gebruikt bij voorkeur toestellen die hij zelf beheert, trekt accounts van vertrekkende gebruikers in en meldt vermoedelijk misbruik direct aan ons.
- 25.4** Onze medewerkers en de derden die wij inschakelen en die toegang hebben tot meldingen of accounts, zijn tot geheimhouding verplicht.
- 25.5** Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de overeenkomst. Dat geldt ook na het einde van de overeenkomst.

Artikel 26 Intellectueel eigendom en software

- 26.1** Alle intellectuele-eigendomsrechten op de apparatuur, de software en firmware, de app, het platform, de documentatie, de instellingenoverzichten en de offertes blijven bij ons, bij de fabrikant of bij hun licentiegevers.
- 26.2** De klant krijgt zolang het abonnement loopt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de software, de app en het platform te gebruiken, alleen voor de dienst en voor het afgesproken aantal app-toestellen. Voor de app gelden ook de gebruiksvoorwaarden van de fabrikant, die gebruikers bij het installeren aanvaarden.
- 26.3** De klant mag de software niet kopiëren, wijzigen, terugvertalen (reverse engineering) of de beveiliging ervan omzeilen, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.
- 26.4** De meldingen en andere gegevens van de klant blijven van de klant (artikel 17.4 en de verwerkersovereenkomst).
- 26.5** Stilzorg is onze merknaam. Wij noemen de klant alleen als referentie, bijvoorbeeld op onze website, als de klant daar schriftelijk mee instemt.

HOOFDSTUK 7

Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 27 Aansprakelijkheid

- 27.1** Wij zijn aansprakelijk voor schade die de klant lijdt doordat wij toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst of onrechtmatig handelen, binnen de grenzen van dit artikel.
- 27.2** Gezien artikel 6 zijn wij niet aansprakelijk voor schade doordat een val, uit-bed-situatie of andere gebeurtenis niet of te laat is gesignaleerd of opgevolgd, of door een valse melding, tenzij die schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van ons. Voorbeelden van zo'n tekortkoming zijn een plaatsing of instelling in strijd met de afspraken of met de voorschriften van de fabrikant, of het niet reageren op een storingsmelding binnen de afgesproken termijn.
- 27.3** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door het niet of niet goed werken van de stroomvoorziening, het mobiele netwerk, het platform of de app van de fabrikant of de app-toestellen, tenzij wij die schade hadden kunnen voorkomen of beperken door te doen wat redelijkerwijs van ons mocht worden verwacht.
- 27.4** Tegenover een zakelijke klant is onze aansprakelijkheid als volgt beperkt:
 - a.** Voor schade door letsel of overlijden: tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekeraar om welke reden ook niet uit, dan tot het bedrag aan abonnementsvergoedingen (exclusief btw) dat de klant over de 3 maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betrokken locatie heeft betaald of moest betalen.
 - b.** Voor alle andere schade: tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekeraar om welke reden ook niet uit, dan tot het bedrag aan abonnementsvergoedingen (exclusief btw) dat de klant over de 3 maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betrokken locatie heeft betaald of moest betalen.
 - c.** Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 27.5** Tegenover een zakelijke klant zijn wij niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade en de kosten van extra personele inzet, behalve voor zover de verwerkersovereenkomst iets anders bepaalt. Als directe schade gelden in elk geval de redelijke kosten om de schade vast te stellen en te beperken en om de tekortkoming te herstellen.

- 27.6** De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid, en niet voor zover dwingend recht, zoals de regels over productaansprakelijkheid, zich ertegen verzet.
- 27.7** Aansprakelijkheid voor een tekortkoming ontstaat alleen als de klant ons schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij herstel niet meer mogelijk is. Een zakelijke klant meldt schade zo snel mogelijk; zijn vordering vervalt als hij die niet binnen 12 maanden na het ontdekken van de schade schriftelijk bij ons heeft ingediend.
- 27.8** De zakelijke klant vrijwaart ons voor aanspraken van bewoners, hun naasten of andere derden die verband houden met de zorg of met het opvolgen van meldingen, voor zover de schade niet het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van ons.
- 27.9** De klant is aansprakelijk voor schade aan de apparatuur volgens artikel 16, en voor schade die wij lijden doordat hij deze voorwaarden niet nakomt.
- 27.10** Onze medewerkers en de derden die wij voor de dienst inschakelen, kunnen zich tegenover de klant ook op de beperkingen in dit artikel beroepen.

Artikel 28 Overmacht

- 28.1** Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die het gevolg is van overmacht: een omstandigheid die niet aan haar is te wijten en die niet volgens de wet, de overeenkomst of de verkeersopvattingen voor haar rekening komt.
- 28.2** Overmacht aan onze kant omvat in elk geval de volgende omstandigheden, voor zover wij de gevolgen redelijkerwijs niet konden voorkomen of opvangen: storingen of uitval van het mobiele netwerk, het internet of het platform van de fabrikant; algemene stroomstoringen; tekortkomingen of leveringsproblemen van toeleveranciers; cyberaanvallen ondanks passende beveiliging; overheidsmaatregelen; natuurrampen, brand, oorlog, terrorisme en pandemieën; en ernstige verkeers- of vervoersproblemen.
- 28.3** Wie overmacht inroept, meldt dat zo snel mogelijk aan de andere partij, met de verwachte duur, en doet wat redelijk is om de gevolgen te beperken.
- 28.4** Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de overeenkomst voor de getroffen kamers schriftelijk ontbinden, zonder schadevergoeding.
- 28.5** Werkt de signalering in een kamer langer dan 3 aaneengesloten werkdagen niet, door een oorzaak die niet aan de klant is toe te rekenen (waaronder een storing bij ons of bij derden zoals het mobiele netwerk of het platform), dan betaalt de klant voor die kamer over de hele periode van uitval geen abonnementsvergoeding. Wij crediteren dit naar rato op de eerstvolgende factuur.

HOOFDSTUK 8

Slotbepalingen

Artikel 29 Klachten

- 29.1** Is de klant niet tevreden over de dienst, dan meldt hij dat zo snel mogelijk na het ontstaan van de klacht schriftelijk aan info@stilzorg.nl, met een duidelijke omschrijving. Storingen meldt de klant volgens artikel 13.
- 29.2** Wij reageren binnen 14 dagen inhoudelijk op een klacht. Hebben wij meer tijd nodig, dan laten wij dat binnen die termijn weten, met de termijn waarbinnen de klant een antwoord kan verwachten.
- 29.3** Partijen proberen een klacht eerst samen op te lossen.

Artikel 30 Wijziging van deze voorwaarden

- 30.1** Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Wij sturen de klant de gewijzigde voorwaarden ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum per e-mail, met een toelichting op de wijzigingen.
- 30.2** Wijzigingen die niet in het nadeel van de klant zijn of die voortkomen uit een wetswijziging, gelden vanaf de aangekondigde ingangsdatum.
- 30.3** Andere wijzigingen in het nadeel van de klant gelden voor een lopende overeenkomst pas vanaf de volgende verlenging. Wil de klant die wijzigingen niet aanvaarden, dan kan hij opzeggen tegen die verlenging.

Artikel 31 Overige bepalingen

- 31.1** De klant mag zijn rechten en plichten uit de overeenkomst alleen met onze schriftelijke toestemming aan een ander overdragen. Wij weigeren die toestemming niet zonder goede reden, bijvoorbeeld bij de overdracht van een zorglocatie.
- 31.2** Wij mogen de overeenkomst overdragen aan een partij die onze onderneming of het Stilzorg-onderdeel daarvan overneemt. Wij informeren de klant daar vooraf schriftelijk over.
- 31.3** Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de andere bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.
- 31.4** Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na het einde van de overeenkomst te gelden, zoals de artikelen over teruggave, privacy, geheimhouding en aansprakelijkheid, blijven na het einde gelden.
- 31.5** Mededelingen per e-mail gelden als schriftelijk.

Artikel 32 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 32.1** Op deze voorwaarden en op elke overeenkomst voor Stilzorg is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag geldt niet.
- 32.2** Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen.
- 32.3** Geschillen met een zakelijke klant worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst. Voor consumenten geldt artikel 38.5.

HOOFDSTUK 9

Aanvullende regels voor consumenten

Artikel 33 Wanneer dit hoofdstuk geldt

- 33.1** Dit hoofdstuk geldt als de klant een consument is, bijvoorbeeld als iemand Stilzorg voor zichzelf of voor een ouder of naaste thuis afneemt. Het gaat voor op de andere hoofdstukken. Wat in dit hoofdstuk niet anders is geregeld, volgt uit hoofdstuk 1 tot en met 8. Rechten die de consument volgens de wet heeft, blijven altijd gelden.
- 33.2** Neemt de consument Stilzorg af voor iemand anders, dan zorgt hij ervoor dat die bewoner (of zijn wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde) vooraf instemt met de plaatsing, de meldingen en wie ze ontvangt. Trekt de bewoner zijn instemming in, dan geldt artikel 36.5.

- 33.3** Wij verwerken de gegevens van de dienst alleen om de dienst te leveren en niet voor eigen doeleinden. Hoe wij met de gegevens omgaan, welke derden (waaronder de fabrikant van het platform) erbij betrokken zijn en hoe lang gegevens worden bewaard, leggen wij vóór de start schriftelijk vast in een privacybijlage bij de overeenkomst.

Artikel 34 Informatie en prijzen

- 34.1** Vóór het sluiten van de overeenkomst geven wij de consument op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail als pdf) in elk geval: onze identiteit en contactgegevens, de belangrijkste kenmerken van de dienst, de totale prijs inclusief btw, de looptijd en de opzeggingsregels, de informatie over het herroepingsrecht en het modelformulier voor herroeping (bijlage 1), en deze voorwaarden.
- 34.2** Aan consumenten noemen wij alle prijzen inclusief btw. Bij 21% btw zijn de tarieven van artikel 18: vast abonnement € 42,35 per kamer per maand en eenmalig € 301,29 per kamer voor de plaatsing; tijdelijk abonnement € 83,49 per kamer per maand en eenmalig € 422,29 per kamer voor plaatsen en ophalen; extra app-toestellen € 72,60 per jaar per 4 toestellen.

Artikel 35 Herroepingsrecht

- 35.1** Sluit de consument de overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld per e-mail of telefoon) of buiten onze bedrijfsruimte (bijvoorbeeld bij hem thuis), dan kan hij de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen. De termijn begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
- 35.2** De consument herroept door het modelformulier (bijlage 1) of een andere duidelijke verklaring te sturen aan Stilzorg B.V., Koningsweg 40-06, 3762 EC Soest, of per e-mail aan info@stilzorg.nl. De consument heeft op tijd herroepen als hij zijn verklaring vóór het einde van de termijn verstuurt. Wij bevestigen de ontvangst direct per e-mail.
- 35.3** Wij beginnen binnen de herroepingstermijn alleen met de plaatsing als de consument daar uitdrukkelijk om vraagt. Herroept de consument daarna, dan betaalt hij een bedrag dat in verhouding staat tot wat wij tot het moment van herroeping hebben gedaan, inclusief de plaatsing die al is uitgevoerd. Heeft de consument niet om een eerdere start gevraagd, dan betaalt hij niets.
- 35.4** Na een herroeping betalen wij wat de consument heeft betaald binnen 14 dagen terug, op dezelfde manier als hij heeft betaald, na aftrek van het bedrag van artikel 35.3. Wij halen de apparatuur op onze kosten op; de consument geeft ons daarvoor binnen redelijke tijd toegang.
- 35.5** Vraagt de consument om een eerdere start, dan wijzen wij hem erop dat hij bij herroeping het bedrag van artikel 35.3 betaalt, en leggen wij zijn verzoek vast op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 36 Looptijd, verlenging en opzegging voor consumenten

- 36.1** De eerste looptijd staat in de offerte: bij het vaste abonnement ten minste 12 maanden, bij het tijdelijke abonnement ten minste 3 maanden. Voor een consument is de eerste looptijd ten hoogste 12 maanden.
- 36.2** Na de eerste looptijd wordt het abonnement van een consument niet met een jaar verlengd, maar loopt het voor onbepaalde tijd door. De consument kan het dan op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.
- 36.3** Tegen het einde van de eerste looptijd kan de consument opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand. De opzegtermijn van 2 maanden uit artikel 21.2 geldt voor consumenten niet.
- 36.4** De consument kan opzeggen op dezelfde manier als hij de overeenkomst heeft gesloten, en in elk geval schriftelijk of per e-mail aan info@stilzorg.nl. Wij bevestigen de opzegging binnen 5 werkdagen per e-mail, met de einddatum.

- 36.5** Overlijdt de bewoner, verhuist hij blijvend naar een zorginstelling of trekt hij zijn instemming in, dan kan de consument (of kunnen zijn erfgenamen) het abonnement ook tijdens de eerste looptijd opzeggen, met ingang van het einde van de lopende maand en zonder kosten voor de rest van de looptijd. Het ophalen van de apparatuur valt onder het eenmalige bedrag.
- 36.6** Verhogen wij de prijs op een andere manier dan door indexering (artikel 20.1) of een btw-wijziging, dan kan de consument opzeggen per de datum waarop de verhoging ingaat.

Artikel 37 Betaling door consumenten

- 37.1** De betalingstermijn is 30 dagen na de factuurdatum (artikel 19). Betaalt de consument niet op tijd, dan sturen wij eerst een kosteloze aanmaning met een termijn van 14 dagen. Pas als hij ook dan niet betaalt, zijn de wettelijke rente (niet de handelsrente) en de buitengerechterlijke incassokosten volgens de wettelijke regels verschuldigd.
- 37.2** Artikel 19.6 (betwisting en verrekening) en artikel 19.7 gelden niet voor consumenten. De wettelijke rechten van de consument om een betaling op te schorten of te verrekenen blijven gelden.
- 37.3** Artikel 22.2 (opschorting van de signalering) geldt ook voor consumenten, met dezelfde aankondiging van ten minste 10 werkdagen.

Artikel 38 Aansprakelijkheid, klachten en geschillen voor consumenten

- 38.1** De consument heeft recht op een dienst die beantwoordt aan de overeenkomst. Zijn wettelijke rechten blijven gelden.
- 38.2** Artikel 27.4 en 27.5 gelden niet voor consumenten. Tegenover een consument zijn wij aansprakelijk volgens de wet, met de omschrijving van de dienst in artikel 6 en de afbakening in artikel 27.2 en 27.3.
- 38.3** De vervaltermijn van artikel 27.7 en de vrijwaring van artikel 27.8 gelden niet voor consumenten.
- 38.4** Een consument meldt een gebrek binnen bekwame tijd nadat hij het heeft ontdekt. Een melding binnen 2 maanden na ontdekking is in elk geval op tijd.
- 38.5** Een geschil met een consument wordt voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

BIJLAGE 1

Modelformulier voor herroeping

(Vul dit formulier alleen in en stuur het alleen terug als u de overeenkomst wilt herroepen.)

- Aan: Stilzorg B.V., Koningsweg 40-06, 3762 EC Soest, info@stilzorg.nl
- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mee dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst herroep/herroepen*: Stilzorg-abonnement, offertenummer:
- Overeenkomst gesloten op:
- Naam/Namen consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening van consument(en) (alleen als u dit formulier op papier indient):
- Datum:

* Doorhalen wat niet van toepassing is.

