

Algemene voorwaarden

Voor de verkoop en levering van (draadloze)
veiligheidsproducten en diensten (VAT21K)

U heeft een overeenkomst afgesloten voor het kopen van een camera- /alarmsysteem. Deze voorwaarden horen bij die overeenkomst. In deze voorwaarden staan de regels waaraan u en wij ons moeten houden. Daarom is het belangrijk dat u ze kent en begrijpt.



VATTENFALL

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
A. Algemene afspraken	2
1. Wat bedoelen wij met..?	2
2. Wie zijn wij?.....	2
3. Welke regels gelden er?	2
4. Kunnen wij de regels veranderen?	2
5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?.....	3
6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?.....	3
7. Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	3
B. Regels voor Betaling	3
1. Welke regels zijn er voor de betaling?	3
2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?	4
3. Bijzonderheden	4
C. Productregels	4
1. Wat bedoelen wij met..?	4
2. Waar heeft u recht op?.....	5
3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product en/of de dienst kunnen leveren?	5
4. Privacyregels voor beheer op afstand en meldkamer	7
5. Onderhoud en controle?.....	7
6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?.....	8
7. Wat te doen bij een storing?	9
8. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?.....	9
9. Wat gebeurt er als u de overeenkomst stopt?	10
10. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?	10
11. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?.....	10
12. Bijzonderheden	10

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?

- 1.1** Abonnementhouder: dat bent u, als u een abonnement bij ons heeft afgesloten.
- 1.2.** Algemene voorwaarden: dit is het document dat u nu leest. Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Betaalregels en C. Productregels.
- 1.3.** Overeenkomst: dit is het totaal van afspraken over het product of de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de Opdrachtbevestiging of de door u getekende of aanvaarde offerte, en deze Algemene Voorwaarden. De overeenkomst kan zijn voor koop, huur, abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan. Heeft u besteld in een webshop dan bestaat de overeenkomst uit onze bevestiging per e-mail van de door u in onze webshop bestelde artikelen/diensten met bijlagen, zoals de toepasselijke contractvoorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden.
- 1.4.** Opdrachtbevestiging: dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of - de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. De Opdrachtbevestiging is onderdeel van de overeenkomst. Een opdracht bevestiging kan ook per e-mail worden verstuurd.
- 1.5.** U: de persoon of organisatie waarmee Vattenfall de overeenkomst is aangegaan. Dit kan een overeenkomst zijn tot het leveren van een product of een dienst. Op de opdrachtbevestiging staat welk soort overeenkomst wij met u zijn aangegaan. U kan daarbij de huurder, koper, opdrachtgever of een combinatie hiervan zijn.
- 1.6.** We/Wij/Ons: Vattenfall Sales Nederland N.V.
- 1.7.** Systeem: Het Veiligheidsproduct dat u van ons koopt of huurt, zoals nader omschreven onder C en in de Opdrachtbevestiging of offerte.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Vattenfall Sales Nederland N.V. U bent de overeenkomst met ons aangegaan. Onze collega's van Feenstra verzorgen de installatie en service voor uw alarm- en/of camerasysteem. Ook het incasseren van de (indien van toepassing) eenmalige en van de maandelijkse facturen verzorgt Feenstra namens Vattenfall. Sinds 2001 is Feenstra onderdeel van Vattenfall en zorgt zij ervoor dat duizenden huizen en bedrijven optimaal beveiligd zijn met professionele alarmsystemen en een gecertificeerde alarmcentrale. Bovendien beveelt 89% van de klanten Feenstra aan.

3. Welke regels gelden er?

- 3.1** De afspraken die in de Opdrachtbevestiging of offerte staan.
- 3.2.** De afspraken die in deze Algemene Voorwaarden staan.
- 3.3.** Alle afspraken samen vormen de overeenkomst. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 3.4.** De rechten en plichten uit deze overeenkomst mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken uit deze overeenkomst nakomt. U geeft ons daartoe bij voorbaat toestemming.

4. Kunnen wij de regels veranderen?

- 4.1.** Wij mogen de prijzen en de afspraken van de overeenkomst veranderen. Als wij dat doen, krijgt u daarover bericht. Veranderen wij de prijzen binnen drie maanden na de start van de overeenkomst? Dan mag u direct de overeenkomst stoppen.
- 4.2.** In bijzondere gevallen kunnen wij andere afspraken met u maken. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren per brief of e-mail weten.
- 4.3.** Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen wij hoe hiermee wordt omgegaan.

5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?

- 5.1.** Wij zorgen ervoor dat de afspraken in de overeenkomst zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- 5.2.** Producten of diensten leveren wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.
- 5.3.** Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.
- 5.4.** Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).
- 5.5.** Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- 5.6.** Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevriezing, blikseminslag of storingen in het elektriciteitsnet. We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Af en toe gaat er iets mis met een bestelling of maken wij misschien een fout. Dat is vervelend, vooral voor u. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten.

Mail ons in dat geval via het formulier op onze website:

<https://www.vattenfall.nl/service/contact/> of kijk op onze website. We zullen ons uiterste best doen om het weer goed te maken. Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor aan de Geschillencommissie, afdeling installerende bedrijven.

7. Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?

Als u een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houden wij ons aan de wettelijke regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via <https://www.vattenfall.nl/service/contact/privacy/recht-van-bezwaar/aanvraag/> of telefonisch +31 (0)88 6660 680.

B. Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- 1.1.** De huur gaat in op de dag dat het systeem wordt geplaatst of bezorgd.
- 1.2.** De maandelijkse huurprijs staat in de overeenkomst/ opdrachtbevestiging.
- 1.3.** U betaalt de huur vooraf per maand door middel van automatische incasso. Wij (Vattenfall) hebben het incasseren uitbesteed aan Feenstra.
- 1.4.** Als het systeem niet goed functioneert door een oorzaak waar wij niets aan kunnen doen (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken of als gevolg van onjuist gebruik), is dit geen reden tot vermindering van het huurbedrag, tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.

2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- 2.1. Betaalt u niet binnen 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen wij u administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- 2.2. Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken werkzaamheden stoppen.
- 2.3. Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Indien de automatische incasso niet in één keer lukt, dan probeert Feenstra het bedrag nogmaals te incasseren, alvorens een betalingsherinnering te sturen. Die moet u dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt, zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

3. Bijzonderheden

- 3.1. Voldoet u niet aan uw verplichtingen? En beëindigen wij daarom voor het einde van de contractperiode de overeenkomst? Dan brengen wij de resterende termijnen in één keer in rekening.
- 3.2. Beëindigen wij voor het einde van de contractperiode de overeenkomst om een andere reden dan dat u niet aan uw verplichtingen voldoet? En komt dit omdat u zich niet aan de regels houdt? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten.
- 3.3. Wij mogen de tarieven automatisch jaarlijks veranderen. Als wij dit doen gebruiken wij daarvoor het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage dat de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' heeft vastgesteld. Deze prijsaanpassing is geen reden om de overeenkomst tussentijds te beëindigen.
- 3.4. Mochten wij hiervan afwijken dan zullen wij dit met u communiceren.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met..?

- 1.1. **Alarmsysteem:** Een (draadloos) Systeem voor een inbraak- en/of brandalarm met bijbehorende accessoires
- 1.2. **App:** is een softwareprogramma dat extra functies toevoegt aan het systeem.
- 1.3. **Bemande meldkamer:** Particuliere Alarmcentrale. Dit is een meldkamer die beschikt over een vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Uw melding wordt hierbij ontvangen en opgevolgd door een medewerker van de Meldkamer.
- 1.4. **Bewegingsmelder met camera:** Een optionele uitbreiding op het (Alarm)systeem. Hierdoor kunnen ook beelden worden doorgegeven. Een internetaansluiting is hiervoor noodzakelijk.
- 1.5. **BORG:** Dit zijn beoordelingsrichtlijnen voor inbraakbeveiliging. Deze zijn ontwikkeld in samenwerking met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).
- 1.6. **Camerabeveiliging:** Een bedraad of draadloos observeringssysteem (ook wel CCTV-systeem genoemd) voor gebruik op uw terrein.
- 1.7. **Data:** De instellingen, (alarm)meldingen en status informatie van het Systeem. Deze data bevatten geen persoonlijke gegevens.
- 1.8. **Diensten:** Het installeren van het Systeem, het controleren van de juiste werking van het Systeem met de sensoren, service & onderhoud en/of aansluiting op de (Virtuele of Bemande) meldkamer.

- 1.9. Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door U gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.
- 1.10. Meldkamer-abonnement:** Een service abonnement bij Vattenfall voor de aansluiting van het systeem op een Particuliere Alarmcentrale.
- 1.11. S&O-abonnement:** Een service abonnement van Vattenfall voor service en onderhoud van het systeem. Deze kan alleen afgesloten worden in combinatie met een virtuele meldkamer of meldkamer abonnement.
- 1.12. Veiligheidsproducten:** zijn producten die de veiligheid in en rondom een pand bevorderen. Waaronder: rook melders, hitte melders, brandblussers, veiligheidstrappen, video deurbel, camera beveiliging, bewegingsmelders, alarmsystemen. Met bijbehorende componenten, bedieningselementen en software (App) programma, al dan niet voorzien van aansluiting op de Bemande of Virtuele meldkamer.
- 1.13. Videodeurbel:** Een bedraad of draadloos observeringssysteem dat wordt geplaatst op of nabij een (voor)deur.
- 1.14. Virtuele meldkamer of CloudControl abonnement:** Het abonnement bij Vattenfall op een Virtuele meldkamer of CloudControl.
- 1.15. Virtuele meldkamer of CloudControl:** Het systeem dat (alarm) meldingen automatisch verwerkt en U vervolgens via elektronische weg (o.a. email/sms/App) informeert over zo'n melding.

2. Waar heeft u recht op?

2.1. Het systeem en de installatie:

- 2.1.1.** U koopt van ons een systeem, zoals is afgesproken en beschreven in de overeenkomst.
- 2.1.2.** Als het in de overeenkomst is beschreven, zorgen wij voor de installatie van het systeem. De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u hebben doorgegeven en u dit heeft aanvaard.

2.2. Het abonnement:

- 2.2.1.** Als u een abonnement heeft afgesloten staat dat in de overeenkomst. Hierin staat ook vermeld welk abonnement u heeft afgesloten.
- 2.2.2.** S&O-abonnement: Zie 'Wat valt onder een S&O-abonnement?'
- 2.2.3.** Meldkamer-abonnement: Zie 'Wat valt onder een Meldkamer-abonnement?'
- 2.2.4.** Virtuele meldkamer- of CloudControl abonnement: Zie 'Wat valt onder een Virtuele meldkamer- of CloudControl abonnement?'

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product en/of de dienst kunnen leveren?

3.1. Bij een S&O-abonnement:

- 3.1.1.** Is het Systeem niet door Vattenfall geleverd of geïnstalleerd? Dan moeten wij dit eerst goedkeuren voordat het S&O-abonnement ingaat.

3.2. Bij een Meldkamer-abonnement:

- 3.2.1.** Het systeem moet zijn opgeleverd door een BORG erkend beveiligingsbedrijf. En u moet binnen 1 jaar na oplevering een abonnement voor service & onderhoud voor dit systeem hebben afgesloten bij een BORG erkend beveiligingsbedrijf.
- 3.2.2.** Is het systeem niet door Vattenfall geleverd en/of geïnstalleerd? Dan moeten wij dit systeem eerst goedkeuren voordat wij dit op de meldkamer aansluiten.

3.3. Bij een Virtuele meldkamer- of CloudControl abonnement:

- 3.3.1.** U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de toegangsgegevens van de Virtuele meldkamer of CloudControl (zoals gebruikersnaam en wachtwoord) die u hebt gekozen voor uw gebruik. Houd de toegangsgegevens vertrouwelijk. En gebruik deze alleen volgens de regels van de gebruiksaanwijzing en instructies die zijn gegeven door personeel van de helpdesk van Vattenfall.
- 3.3.2.** Vermoedt u dat uw toegangsgegevens niet langer vertrouwelijk zijn? Bel dan onmiddellijk met de helpdesk van Vattenfall om dit te laten weten. Volg daarna de instructies van Vattenfall op.
- 3.3.3.** Vermoeden wij dat de beveiliging van de website is doorbroken of zal worden doorbroken? Dan mogen wij u nieuwe toegangsgegevens geven of uw toegang tot de website tijdelijk staken. Als wij dat doen, laten wij dit via e-mail weten.

3.4. Bij een SIM-kaart:

- 3.4.1.** In het beveiligingspaneel moet een SIM-kaart (SIM-netwerk) zitten.
- 3.4.2.** Deze SIM-kaart wordt geactiveerd zodra u een abonnement afneemt op de virtuele meldkamer of de bemande meldkamer. Hiermee worden specifieke alarmmeldingen verwerkt.
- 3.4.3.** Deze SIM-kaart moet een garantiezegel hebben. Als de garantiezegel beschadigd of weg is, vervalt de garantie.
- 3.4.4.** Voor een goede werking van het systeem moet het bereik van de SIM-kaart voldoende zijn.
- 3.4.5.** Bij een bewegingsmelder met camera:
 - Om de Bewegingsmelder met camera te kunnen gebruiken:
 - Is het nodig dat de internetdienst die verbonden is met de huiscentrale van het alarmsysteem goed werkt.
 - Mag uw router of firewall niet de communicatie tussen de huiscentrale en de App blokkeren.
 - Gebruikt u de specifieke (alarm)systeem App. Deze is beschikbaar voor Android en iOS en beschikbaar in de App store en Google Play Store.

3.10. Bij een Camerabeveiliging systeem of Video deurbel:

- 3.10.1.** Om het Camerabeveiliging systeem of de Videodeurbel te kunnen gebruiken:
 - Is het nodig dat het systeem verbonden is met uw internetverbinding.
 - Mag uw router of firewall niet de communicatie tussen het systeem en de App blokkeren.
- 3.10.2.** Gebruikt u de specifieke Camera-beveiligingsapp of Video deurbel app. Deze is beschikbaar voor Android en iOS en beschikbaar in de App store en Google Play Store.
- 3.10.3.** Moet u voldoen aan de wettelijke regels voor het gebruik van camera's.

3.11. Bij de installatie van een systeem:

- 3.11.1.** Het aanleggen van de leidingen en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van het Systeem wordt gedaan door (of in opdracht van) Vattenfall.
- 3.11.2.** De plaats van het Systeem wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Systeem. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering. Deze moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften en instructie van de fabrikant zijn.

- 3.11.3.** Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.
- 3.11.4.** Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.
- 3.11.5.** Meerkosten door gebreken in de bestaande installaties (voor bijvoorbeeld elektriciteit en internet) betaalt u zelf.
- 3.11.6.** De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso. Ook hiervoor gelden de Regels voor Betaling uit onderdeel B.

4. Privacyregels voor beheer op afstand en meldkamer

- 4.1.** Wij verwerken uw gegevens in een beveiligde omgeving van Vattenfall en voldoen daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 4.2.** De data worden uitsluitend gebruikt voor het monitoren, beheren, oplossen en opvolgen van storingen van het Systeem.
- 4.3.** Het is mogelijk dat wij wettelijk verplicht zijn om data met overheidsinstanties te delen. Ook mogen wij geanonimiseerde data gebruiken voor onderzoek en deze met relevante partijen uitwisselen.
- 4.4.** Bij (alarm)meldingen zullen wij indien noodzakelijk uw gegevens aan hulpdiensten doorgeven.
- 4.5.** De ontvangen geanonimiseerde data wordt gedurende de contractperiode bewaard. Data die nodig is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden mogen wij langer bewaren.
- 4.6.** Vattenfall heeft geen toegang tot uw persoonlijke Cloud omgeving. Wij kunnen het Systeem wel benaderen via de Cloud voor onderhoud, het wijzigingen van instellingen op uw verzoek, of het stopzetten van onze dienstverlening als u deze wilt beëindigen of niet betaalt (overeenkomstig artikel 2.2. en 11.1 van deze Algemene Voorwaarden). Wij benaderen het Systeem nooit zonder voorafgaande mededeling aan u. Wanneer wij het Systeem benaderen via de Cloud hebben medewerkers van Vattenfall niet direct inzicht in opgeslagen beelden.
- 4.7** Wilt u meer weten over onze privacy policy? Kijk dan op onze website www.vattenfall.nl/service/contact/privacy/.

5. Onderhoud en controle?

- 5.1.** In de overeenkomst staat of wij ook voor onderhoud en controle zorgen. Zo ja, dan zullen wij hiervoor periodiek een afspraak met u maken. Als u afspraken niet nakomt, mogen wij de door ons gemaakte kosten in rekening brengen.
- 5.2.** Als wij defecten moeten herstellen of onderdelen vervangen die niet onder de garantie vallen, kunnen wij de kosten daarvoor in rekening brengen.
- 5.3.** We plannen periodiek onderhoud of controle van uw systeem op werkdagen in. In overleg kunnen de tijden aangepast worden, bij werkzaamheden buiten kantoor tijden kan er een extra toeslag berekend worden.

6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

Wat valt onder de garantie van de geleverde Systemen?

- 6.1.** Als het geleverde systeem zichtbare gebreken heeft, ontvangt u van ons een vervangend product. U moet de gebreken wel binnen acht dagen na ontvangst aan ons doorgeven.
- 6.2.** Heeft u het systeem gekocht dan heeft u twee jaar garantie op het systeem vanaf het moment van installatie en/of koop. Tijdens de fabrieksgarantie worden defecten verholpen zonder dat u daarvoor hoeft te betalen.
- 6.3.** Onder de garantie vallen alleen fabrieksfouten. Storingen veroorzaakt door normale slijtage van onderdelen of door lege batterijen vallen dus niet onder de garantie.
- 6.4.** De kapotte onderdelen die zijn vervangen, worden eigendom van Vattenfall.
- 6.5.** Is het systeem niet door Vattenfall, maar door een ander gerepareerd of gecontroleerd? Of zijn defecten niet onmiddellijk na ontdekking gemeld? Dan vervalt de garantie. De garantie vervalt ook als u of anderen de instellingen van het systeem veranderen of er anderszins werkzaamheden aan heeft uitgevoerd.
- 6.6.** Wij bepalen of een kapot onderdeel wordt hersteld of dat het onderdeel wordt vervangen.

Wat valt niet onder de garantie?

- 6.7.** In de volgende gevallen betaalt u de extra kosten voor onderhoud en controle:
 - 6.7.1.** Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften heeft gehouden.
 - 6.7.2.** Als de storing het gevolg is van:
 - Kortsluiting, waterschade, blikseminslag, brand/rookschade, stroomonderbreking, onderbreking van internetdiensten, onderbreking van het mobiele netwerk;
 - Toegebrachte schade of aangebrachte wijzigingen aan het Veiligheidsproduct door u of een ander;
 - Doorgeslagen elektriciteitszekeringen in de huisinstallatie, tenzij deze zijn veroorzaakt door het Veiligheidsproduct.

Wat valt onder een S&O-abonnement?

- 6.8.** Het S&O-abonnement bestaat uit:
 - Een periodieke onderhoudsbeurt van de installatie
 - (controle van de batterijen, controle of systemen/componenten goed zenden/ontvangen, testen van het alarm).
 - Het verhelpen van storingen.
- 6.9.** Dit is inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten.

Wat valt niet onder een S&O-abonnement?

- 6.10.** In de volgende gevallen brengen wij u kosten in rekening:
 - 6.10.1.** Als u en/of gebruiker zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden.
 - 6.10.2.** Als de storing het gevolg is van:
 - Toevallige of moedwillige beschadigingen, onjuist gebruik, brand-, storm-, waterschade en/of blikseminslag.
 - Werkzaamheden gedaan door anderen dan Vattenfall. En storingen als gevolg van het uitvallen van de elektriciteitsvoorziening.
 - Onderdelen die niet (meer) onder de garantie vallen.
 - Batterijen.

Wat valt onder een Meldkamer-abonnement?

- 6.11.** Het Meldkamer-abonnement bestaat uit: Meldkamerdiensten volgens de geldende wet- en regelgeving.
- 6.12.** Verandert de wet- en regelgeving voor de meldkamerdiensten? Dan veranderen ook de diensten van het Meldkamer-abonnement.

Wat valt onder een Virtuele meldkamer- of CloudControl abonnement?

- 6.13.** Bij de virtuele meldkamer of CloudControl kunt u ter plaatse of op afstand via e-mail, telefoon, app of per SMS (alarm) berichten ontvangen. Aanvullend kunt u met een Bewegingsmelder met camera uw woning bekijken. De foto's die daarmee gemaakt worden, kunt u bekijken via een App.
- 6.14** Indien van toepassing kunt u met een Bewegingsmelder met camera uw woning bekijken. De foto's die daarmee gemaakt worden, kunt u alleen bekijken via een App.
- 6.15.** De (alarm) meldingen van het systeem aangesloten op de Virtuele meldkamer of CloudControl worden verwerkt via een GSM-netwerk en/of internetverbinding en een beveiligde omgeving van Vattenfall. In deze beveiligde omgeving worden alle (alarm)meldingen verwerkt en opgeslagen. Hierin kunt u ook de (alarm) meldingen terugvinden en de status van het systeem inzien.

Wat is het beveiligingsbewijs?

- 6.16.** Wij geven een beveiligingscertificaat af:
- Als dit in de opdrachtbevestiging is afgesproken, en
 - Als aan alle door BORG gestelde eisen wordt voldaan.
- 6.17.** Hierbij gaat het om het voldoen aan de specifieke organisatorische maatregelen, bouwkundige maatregelen, elektronische maatregelen en compartimenteringmaatregelen zoals door BORG gesteld.
- 6.18.** Het beveiligingscertificaat is vijf jaar geldig (bij ongewijzigde omstandigheden). Na vijf jaar moet opnieuw worden vastgesteld of wordt voldaan aan de gestelde BORG eisen.

7. Wat te doen bij een storing?

- 7.1.** Bij storingen of het melden van calamiteiten kunt u ons 24 uur per dag bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 6660 666.
- 7.2.** Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, hier zijn kosten aan verbonden als u geen service en onderhoud abonnement heeft, moet de plek waar het systeem staat vrij zijn van opslag. Wij moeten overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval, dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.

8. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?**Ongedaan maken van een bestelling:**

- 8.1.** Koopt u producten bij ons die wij niet bij u installeren?
Dan mag u die binnen 14 dagen na ontvangst retourneren en krijgt u uw geld terug. Dit is niet mogelijk als de producten speciaal voor u op maat zijn gemaakt.

Stoppen van het S&O- of CloudControl- of Virtuele meldkamer- of Meldkamer-abonnement:

- 8.2.** De abonnementen hebben een minimale looptijd zoals genoemd in de opdrachtbevestiging. Wilt u toch de overeenkomst binnen de looptijd opzeggen? Dan betaalt u de prijs voor de nog niet betaalde termijnen tot het einde van de looptijd plus € 75,- administratiekosten.
- 8.3.** Na afloop van de minimale looptijd kunt u de overeenkomst op elk gewenst moment schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand.

9. Wat gebeurt er als u de overeenkomst stopt?

- 9.1.** De afgesproken serviceverlening stopt als het abonnement eindigt. Dan stopt ook de dienstverlening van Periodiek onderhoud en service bij een storing. Er vindt dan geen periodiek onderhoud plaats en verhelpen wij geen storingen meer.
- 9.2.** Zegt u het abonnement op de Virtuele- of CloudControl meldkamer op? Dan stopt ook de bedieningsmogelijkheden via de Virtuele- en CloudControl-meldkamer. Het systeem kan dan alleen lokaal en indien van toepassing via de APP een alarm geven. Er zal geen melding meer worden doorgegeven aan de meldkamer.

10. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- 10.1.** Wij mogen de overeenkomst tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog vijf werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief staat die wij u toesturen.
- 10.2.** Ook mogen wij de overeenkomst tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surséance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.
- 10.3.** Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij de overeenkomst direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.

11. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?

- 11.1.** Als het service-abonnement stopt, stopt ook de afgesproken serviceverlening.

12. Bijzonderheden**Wanneer wordt de apparatuur uw eigendom?**

- 12.1.** Koopt u de apparatuur? En heeft u de nota betaald? Dan is de apparatuur van het systeem van u.

Wanneer is het risico van verlies/beschadiging voor u?

- 12.2.** Zodra u de apparatuur ontvangt, is het risico van verlies of beschadiging voor u.
- 12.3.** Laat u de apparatuur door ons installeren? Dan is het risico van verlies/beschadiging voor u zodra wij het systeem hebben opgeleverd.

Wie is verantwoordelijk voor de App?

12.4. Maakt het systeem gebruik van een softwareapplicatie of een App en is deze geleverd door de fabrikant van het systeem? Dan is die fabrikant ook verantwoordelijk voor nieuwe updates, het functioneren, de veiligheid en beschikbaarheid van de Cloud, software en de App. Tevens is de fabrikant verantwoordelijk voor de bescherming van uw privé gegevens conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Aanvullende voorwaarden

12.5. Alle bedragen genoemd in deze voorwaarden zijn inclusief btw.

12.6. Deze voorwaarden gelden vanaf januari 2021.