

BELANGRIJKE INFORMATIE OVER DE VERISURE ALARMDIENSTEN EN DE OVEREENKOMST

Dit document bevat een samenvatting van de belangrijkste informatie over de diensten van Verisure B.V. (“Verisure”, “Wij”, “Ons” of “Onze”) en de overeenkomst en algemene voorwaarden die daarop van toepassing zijn. De volledige rechten en verplichtingen van u en Verisure zijn opgenomen in de overeenkomst en algemene voorwaarden. Bij eventuele verschillen prevaleren de overeenkomst en algemene voorwaarden.

Een overeenkomst is pas bindend op het moment dat deze door u en Verisure is ondertekend of zodra Verisure met uw instemming zonder voorbehoud aanvangt met de uitvoering van de overeengekomen diensten.

1. ONZE DIENSTEN

Hoewel Onze beveiligingsexperts hun aanbevelingen met u zullen delen, bent u zelf verantwoordelijk voor het kiezen van de diensten en alarmsysteemapparatuur die het beste aansluiten bij uw behoeften en budget. Deze door u gekozen diensten en alarmapparatuur worden vermeld op het voorblad van de overeenkomst.

Onze dienstverlening omvat onder meer:

- **Plaatsing en aansluiting van het alarmsysteem.** Het plaatsen en aansluiten van het Verisure alarmsysteem is noodzakelijk om Onze alarmcentrale- en meldkamerdiensten te kunnen leveren. Wij stemmen samen met u een geschikte plaatsingsdatum af. Als u bepaalde onderdelen van het alarmsysteem zelf kunt plaatsen, zullen wij u hierover informeren.
- **Detectie, verificatie, melding en opvolging van alarmsignalen.** Wanneer het alarmsysteem een alarmsignaal detecteert, controleren wij de melding en nemen wij indien nodig contact op met u, een bewakingsdienst of de hulpdiensten. Niet iedere alarmmelding wordt automatisch doorgestuurd naar hulpdiensten; de alarmcentrale beoordeelt meldingen op basis van verificatieprocedures en professionele beoordeling.

Houdt er rekening mee dat:

- Onze diensten zijn bedoeld om inbraken, branden, overstromingen, bedreigingen van de persoonlijke veiligheid en andere noodsituaties te detecteren. Wij kunnen niet voorkomen dat dergelijke situaties zich voordoen of dat als gevolg daarvan schade of kosten ontstaan.
- Onze dienstverlening betreft een inspanningsverbintenis. Wij streven ernaar Onze diensten zorgvuldig en professioneel uit te voeren, maar kunnen niet garanderen dat een incident wordt voorkomen of dat een alarm altijd leidt tot optreden door hulpdiensten of andere derden.
- Als Wij in bepaalde situaties bewakingsagenten uitscharen of contact opnemen met de hulpdiensten, kunnen Wij niet garanderen hoe snel deze reageert of dat deze daadwerkelijk zal optreden.

Op Onze dienstverlening zijn aanvullende beperkingen en voorwaarden van toepassing. Deze zijn opgenomen in de algemene voorwaarden.

- **Toegang tot en gebruik van de Verisure App en Verisure MyPages.** Het Verisure alarmsysteem kunt u, en de door u aangewezen gebruikers, eenvoudig bedienen via het bedieningspaneel en de Verisure App. Met de Verisure App en Verisure MyPages kunt u gebruik maken van aanvullende digitale functies, zoals het maken, tijdelijk opslaan en downloaden van afbeeldingen. Als u gebruikmaakt van Arlo camera's zijn bepaalde functies toegankelijk via de Arlo App.
- **Diensten voor persoonlijke veiligheid en hulp onderweg.** Sommige diensten van Verisure bieden persoonlijke bescherming wanneer u en andere gebruikers onderweg zijn of zich thuis bevinden.
- **Wijzigen of uitbreiden van uw dienstenpakket.** Als u uw dienstenpakket wilt wijzigen of uitbreiden, kunt u contact opnemen met onze klantenservice. Bepaalde diensten en/of alarmcomponenten kunt u ook afnemen via Onze webshop of Verisure App.

2. HET VERISURE ALARMSYSTEEM

Het Verisure alarmsysteem wordt aan u in bruikleen ter beschikking gesteld zodat Wij Onze alarmdiensten kunnen leveren. Het alarmsysteem blijft te allen tijde eigendom van Verisure.

Verisure is verantwoordelijk dat Ons alarmsysteem en Onze alarmdiensten, waaronder de digitale diensten en digitale inhoud die daar onderdeel van zijn, tijdens de looptijd van de overeenkomst functioneren zoals door Ons toegezegd en omschreven in de overeenkomst en algemene voorwaarden. U moet het alarmsysteem gebruiken volgens de verstrekte instructies.

Verisure zorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst voor herstel of vervanging van onderdelen van het alarmsysteem indien sprake is van een defect dat niet aan u is toe te rekenen, tenzij herstel of vervanging onmogelijk is of redelijkerwijs niet van Verisure kan worden verlangd. Uw wettelijke rechten als consument blijven onverminderd van toepassing.

Om ervoor te zorgen dat Onze diensten en Ons alarmsysteem naar behoren functioneren, mag u het alarmsysteem niet manipuleren, blokkeren, aanpassen, verplaatsen of opzettelijk beschadigen. Met uitzondering van apparatuur die door Ons buitenshuis wordt geplaatst, dient u het alarmsysteem en de apparatuur niet bloot te stellen aan vochtige omgevingen of buitenomstandigheden en dient u deze vrij te houden van aanzienlijke hoeveelheden stof of andere deeltjes. Voor Onze binnenapparatuur geldt een minimale omgevingstemperatuur van +5 °C.

3. OVEREENKOMST, VERGOEDINGEN, BETALING EN UW WETTELIJKE HERROEPINGSRECHT

Op het voorblad van de overeenkomst vindt u:

- de door u gekozen diensten;
- de inbegrepen alarmsysteemcomponenten;
- de plaatsings- en aansluitkosten;
- de maandelijkse abonnementskosten;
- de betalingsvoorwaarden.

De overeenkomst wordt doorgaans elektronisch ondertekend tijdens het plaatsingsbezoek. Het is mogelijk dat u tijdens het plaatsingsproces bepaalde onderdelen van de dienstverlening en/of bijbehorende alarmcomponenten wilt wijzigen. Voordat u ondertekent, krijgt u de gelegenheid om de overeenkomst te controleren, zodat u kunt nagaan of alle gegevens correct zijn en de overeenkomst aansluit bij uw wensen.

Herroepingsrecht

Voor u een consument bent, heeft u het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na ondertekening zonder opgave van redenen te herroepen, ook als de alarmdiensten al zijn verleend. U kunt hiervoor gebruikmaken van het herroepingsformulier dat als bijlage bij de algemene voorwaarden is opgenomen of door contact met Ons op tenemen (zie paragraaf 4 voor de contactgegevens). Bij tijdige herroeping worden betaalde bedragen terugbetaald en zullen Wij het alarmsysteem kosteloos verwijderen en ophalen. Mogelijk kunt u bepaalde apparatuur ook kosteloos per post retourneren, in lijn met de instructies op het herroepingsformulier. ZeroVision wordt echter altijd door Ons verwijderd en opgehaald.

Looptijd en beëindiging

De overeenkomst wordt in eerste instantie voor een vaste periode van 12 maanden gesloten. Daarna loopt de overeenkomst voor onbepaalde tijd door totdat deze wordt opgezegd met een opzegtermijn van één maand. U kunt de overeenkomst opzeggen door telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met Onze klantenservice (zie paragraaf 4 voor de contactgegevens).

Als Wij de overeenkomst beëindigen, zullen Wij u daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Alarmcomponenten die zich na beëindiging van de overeenkomst nog in uw bezit bevinden, zijn niet bedoeld voor verder gebruik of verdere werking. U dient Ons in staat te stellen deze alarmcomponenten op te halen. Als de apparatuur niet wordt geretourneerd of Verisure niet in staat wordt gesteld deze terug te nemen, kunnen kosten in rekening worden gebracht overeenkomstig de overeenkomst en de algemene voorwaarden.

Wijzigingen van prijzen, diensten en voorwaarden

Onze klantrelaties zijn vaak langdurig en daar zijn Wij trots op. In de loop van de tijd kunnen Wij onze prijzen, voorwaarden en diensten wijzigen in de gevallen beschreven in onze algemene voorwaarden. In bepaalde beperkte gevallen geven onze algemene voorwaarden Ons het recht om dergelijke wijzigingen door te voeren zonder uw voorafgaande instemming, bijvoorbeeld wanneer Wij prijsaanpassingen willen doorvoeren als gevolg van inflatie. Wij zullen u altijd over dergelijke wijzigingen informeren.

4. CONTACT

U kunt contact met Ons opnemen via:

- **Telefoon:** +31 (0)88 088 89 99
- **E-mail:** klantenservice@verisure.nl
- **Post:** Verisure B.V. (Verisure), Burgemeester Stramanweg 108F 1101 AA Amsterdam
- **Website:** www.verisure.nl

Mogelijk vindt u het antwoord op uw vraag al op onze website, bijvoorbeeld bij de

<https://www.verisure.nl/hulp-en-advies/veelgestelde-vragen>.

5. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op via bovenstaande contactgegevens. Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de bevoegde rechter of gebruikmaken van andere mogelijkheden voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting die op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving beschikbaar zijn.

6. DIGITALE DIENSTEN

Onze digitale diensten worden aangeboden via de Verisure App en Verisure MyPages. Voor gebruik zijn onder meer vereist:

- Een werkende internetverbinding;
- Geschikte mobiele apparatuur of computerapparatuur;
- Een actief gebruikersaccount;
- Acceptatie van toepasselijke voorwaarden, te vinden in de Verisure App en Verisure MyPages;
- Actuele contactgegevens.

Onze dienstverlening is mede afhankelijk van internet-, mobiele communicatie- en andere diensten van derden waarop Verisure geen invloed heeft. Storingen of onderbrekingen bij dergelijke dienstverleners kunnen invloed hebben op de werking van de diensten.

De digitale diensten kunnen wereldwijd gebruikt worden. De Verisure App is momenteel te gebruiken met Android (versie 7 of hoger) en iOS (versie 11 of hoger). De webversie is te gebruiken met de browsers Chrome, Safari, Opera en Edge. De digitale dienst Verisure Guardian is uitsluitend beschikbaar in Nederland.

Om de digitale diensten veilig en correct te laten functioneren, kan Verisure updates verstrekken, waaronder beveiligingsupdates. U dient noodzakelijke updates tijdig te installeren of toe te staan. Als u ervoor kiest noodzakelijke updates niet te installeren, kan dit gevolgen hebben voor de werking, veiligheid of conformiteit van bepaalde functies van de digitale diensten.

Sommige dienstenpakketten kunnen gebruikmaken van Smart Sensing-technologie of vergelijkbare geautomatiseerde analysetechnologieën om de alarmcentrale te ondersteunen bij de beoordeling van alarmmeldingen. Deze technologieën vormen uitsluitend een ondersteunend hulpmiddel en zijn niet doorslaggevend voor de beoordeling van alarmmeldingen of de beslissing om hulpdiensten of andere derden te informeren. De werking en nauwkeurigheid van dergelijke technologieën kunnen afhankelijk zijn van de eigenschappen van het pand, de plaatsing van apparatuur en andere technische omstandigheden. Sommige diensten en onderdelen van het alarmsysteem kunnen gebruikmaken van kunstmatige intelligentie (AI). Hoewel AI veel mogelijkheden biedt, kunnen de resultaten niet altijd volledig correct of nauwkeurig zijn.

7. PRIVACY EN DATA

Verisure verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met Onze Website Privacy- en Cookie Verklaring en onze Privacyverklaringen voor klanten en bezoekers. Voor meer informatie over hoe en waarom Verisure persoonsgegevens verwerkt, raadpleeg onze <https://www.verisure.nl/privacy-pagina>.

Voor meer informatie over de gegevens die worden gegenereerd door het alarmsysteem en onze alarmdiensten, en uw rechten, raadpleeg onze Data <https://www.verisure.nl/data-act>.