

## 1. DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

Aanvullende Dienst een dienst van Securitas Direct die krachtens de Overeenkomst in aanvulling op de Alarmdienst aan Klant wordt geleverd, zoals beschreven in de Dienstbeschrijving. Abonnementskosten alle vaste (periodieke) vergoedingen die Klant onder de Overeenkomst aan Securitas Direct is verschuldigd voor de Alarmdienst en/of Aanvullende Dienst(en). Actieplan het actieplan dat tussen de Klant en Securitas Direct wordt overeengekomen en welke een lijst bevat met de door de Klant aangeuidde contactpersonen die door Securitas Direct kunnen worden gecontacteerd in het geval van een alarmnotificatie.

Alarmdienst de toegang tot en het gebruik van de functionaliteiten van het Alarmsysteem, My Pages, de mobiele applicatie en de basis notificatiedienst op doormelding van signalen van het Alarmsysteem naar de alarmcentrale (“Verisure IQ”), evenals het beheer en de behandeling van alarmsignalen door de alarmcentrale van Securitas Direct volgens de Dienstbeschrijving. Alarmsysteem de centrale unit, en alle andere apparaten en componenten met de daarbij behorende programmatuur en de SIM-kaart die door Securitas Direct aan de Klant in bruikleen gegeven worden in het kader van de Alarmdienst.

Dienstbeschrijving een op de Website geplaatste beschrijving van de Alarmdienst en/of die van een Aanvullende Dienst(en), en waarvan een kopie werd overhandigd aan de Klant voorafgaand aan de ondertekening van de Overeenkomst.

Verbruiksartikel de navolgende zaken die door Securitas Direct aan de Klant zijn geleverd ten behoeve de uitvoering/het gebruik van de Alarmdienst batterijen, alarmsleutels, en elk ander voorwerp met een beperkte levensduur.

Klant degene met wie Securitas Direct een Overeenkomst heeft gesloten.

Geregistreerde contactpersoon één van de personen die de Klant in het Actieplan heeft aangeduid om alarmmeldingen van de alarmcentrale te ontvangen en welke in naam van de Klant instructies kan geven aan of anderszins kan communiceren met Securitas Direct betreffende het Alarmsysteem, in omstandigheden wanneer bijvoorbeeld dat de Klant niet bereikbaar is. Installatiekosten de eenmalige vergoeding die Klant onder de Overeenkomst aan Securitas Direct is verschuldigd voor de montage, de installatie en aansluiting van het Alarmsysteem voor de uitvoering van de Alarmdienst.

My Pages de door Securitas Direct aan Klant ten behoeve van de uitvoering van de Alarmdienst en/of Aanvullende Dienst(en) ter beschikking gestelde webpagina op de Website, waartoe Klant via een gebruikersnaam en uniek paswoord toegang verkrijgt. Overeenkomst de Overeenkomst tussen Klant en Securitas Direct op grond waarvan de Alarmdienst (en een of meerdere eventuele Aanvullende Diensten) aan Klant worden geleverd.

Pand het pand van Klant waarvoor de Overeenkomst is gesloten.

Securitas Direct Securitas Direct B.V., (handelsnaam: Verisure), met bezoekadres te Burgemeester Stramanweg 108, 1101 AA Amsterdam.

SIM-kaart “Subscriber Identity Module”-kaart. De chipkaart van Securitas Direct die - indien overeengekomen - ten behoeve van de uitvoering van de Alarmdienst en/of Aanvullende Diensten in het Alarmsysteem is geplaatst.

Website de internetste van Securitas Direct: www.securitas-direct.nl en/of Verisure: www.verisure.nl.

## 2. ALGEMEEN

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst.
- Securitas Direct zal onder de Overeenkomst de Alarmdienst en/of Aanvullende Dienst(en) aan Klant leveren, zoals beschreven in de Overeenkomst en in de Dienstbeschrijving(en).
- Voor specifieke Aanvullende Diensten, toevoegingen en/of wijzigingen daarop kunnen in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden aanvullende voorwaarden gelden. Securitas Direct zal Klant daarvoor alsdan informeren.
- Securitas Direct is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen alsdan van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- Securitas Direct is gerechtigd de Alarmdienst en Aanvullende Diensten te wijzigen of te beëindigen.
- In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en het bepaalde in de Overeenkomst prevaleert het gestelde in de Overeenkomst.
- De aanwezigheid van een Alarmsysteem vervangt op geen enkele manier de noodzaak van fysische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en van een diefstal- of brandverzekering.

### 3. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat er een contract wordt ondertekend tussen Securitas Direct en de Klant, doch in ieder geval op het moment dat Securitas Direct aanvangt met de uitvoering van de Overeenkomst door het in gebruik geven, monteren en/of installeren van (een gedeelte van) het Alarmsysteem. De Overeenkomst komt uitdrukkelijk nog niet tot stand na het ondertekenen van de Tijdelijke Offerte door de Klant.

### 4. DUUR EN BEËINDIGING

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimumduur zoals bepaald in de Overeenkomst, te weten 12 of 48 maanden. Na afloop van deze minimumduur wordt de Overeenkomst stilzijvend verlengd voor onbepaalde tijd.
- De Overeenkomst kan tegen het einde van de minimumduur door een partij schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- Nadat de minimumduur is verstreken kan de Overeenkomst door een partij schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- Bij koop op afstand of verkoop buiten de verkoopruimte van Securitas Direct heeft de Klant, voor zover hij een consument is in de zin van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, het recht om Securitas Direct met een schriftelijke verklaring in kennis te stellen dat hij van de Overeenkomst afziet, zonder boete en zonder vermelding van een reden, binnen de 14 kalenderdagen die volgen op de sluiting van de Overeenkomst. Hiervoor kan de Klant het herroepingsformulier gebruiken dat als bijlage bij de Algemene Voorwaarden werd gevoegd of een andere duidelijke verklaring opstellen met zijn beslissing om de Overeenkomst te herroepen. Bij herroeping zal de Klant op zijn kosten, onverwijld en in ieder geval binnen de veertien kalenderdagen na de mededeling van zijn herroepingsbeslissing alle Alarmsystemen of andere goederen die hem ter beschikking werden gesteld aan Securitas Direct terugbezorgen. Securitas Direct zal overgaan tot terugbetaling van alle betalingen die hij van de Klant ontvangen heeft binnen de 14 dagen na het terugbezorgen van alle Alarmsystemen of andere goederen die de Klant ter beschikking werden gesteld of na ontvangst van het bewijs van hun terugzending. Voor de diensten waarvoor de Klant de uitvoering voor het verstrijken van de herroepingstermijn vroeg, zal de Klant aan Securitas direct een bedrag betalen naar rato van de diensten die werden geleverd tot op het ogenblik waarop hij Securitas Direct op de hoogte heeft gebracht van zijn herroepingsbeslissing. Securitas Direct zal niet gehouden worden om enige schade aan de Klant te vergoeden welke veroorzaakt is door het correct monteren en demonteren van de componenten van het Alarmsysteem (vb. boorgaten).
- De Klant kan de Overeenkomst vóór het verstrijken van de minimumduur opzeggen, naast de mogelijkheden voorzien in artikelen 6.4 en 6.5, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, mits de volgende compensatievergoeding wordt betaald aan Securitas Direct:
  - voor contracten met een minimumduur van 12 maanden, een bedrag van 200 EUR
  - voor contracten met een minimumduur van 48 maanden:
  - Indien de opzegging plaats vindt in de eerste twaalf maanden van de Overeenkomst, een bedrag van 600 EUR;
  - Indien de opzegging plaats vindt na de twaalfde maand doch vóór de vijftiëntigste maand van de Overeenkomst, een bedrag van 450 EUR;
  - Indien de opzegging plaats vindt na de vierentwintigste doch vóór de zesendertigste maand van de Overeenkomst, een bedrag van 300 EUR;
  - Indien de opzegging plaats vindt na de zesendertigste doch vóór de achtenveertigste maand van de Overeenkomst, een bedrag van 150 EUR;

### 5. OPSCHORTING EN ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST

5.1. Securitas Direct is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk (tijdelijk) op te schorten, dan wel de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden indien:

- Klant Securitas Direct bij of na het sluiten van de Overeenkomst onjuiste gegevens heeft verstrekt.
- Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet volledig nakomt.

- Klant zijn betalingsverplichtingen niet, niet volledig, dan wel niet tijdig nakomt.
- Het vermoeden bestaat dat Klant misbruik, dan wel onrechtmatig gebruik maakt van de Alarmdienst en/of Aanvullende Dienst(en) en/of het Alarmsysteem.
- Klant aanwijzigen van Securitas Direct betreffende het gebruik van de Alarmdienst en/of Aanvullende Dienst en/of het Alarmsysteem niet opvolgt.
- door handelen of nalaten van Klant in een periode van 6 opeenvolgende kalendermaanden 5 of meer valse alarmmeldingen door de alarmcentrale van Securitas Direct zijn ontvangen.
- Bij veelvuldige herhaling van valse alarmmeldingen, batterijdefecten of foute berichten behoudt Securitas Direct zich het recht voor om deze alarmmeldingen niet door te geven vooraleer er een technische interventie en/of een controle van het Alarmsysteem is uitgevoerd.
- In het geval dat Securitas Direct de Overeenkomst heeft opgeschorrt op grond van het bepaalde in artikel 5.1 kan Securitas Direct op verzoek van Klant de opschorting van de Overeenkomst ongedaan maken nadat Klant heeft voldaan aan de door Securitas Direct vastgestelde opephingsvoorwaarden en tegen betaling door Klant van de door Securitas Direct vastgestelde opehffingskosten.
- Zolang de Overeenkomst op grond van het bepaalde in artikel 5.1 of 5.2 is opgeschorst, is Klant gehouden tot betaling aan Securitas Direct van de vaste periodieke vergoedingen.
- Indien de Overeenkomst op grond van het bepaalde in artikel 5.1 is ontbonden, is Klant gehouden tot betaling aan Securitas Direct van de vaste periodieke vergoedingen over de nog resterende contractduur die zou hebben gegolden indien de Overeenkomst op rechtmatige wijze was opgezegd.
- Klant is gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk (gedeeltelijk) te ontbinden indien deze een wijziging in deze Algemene Voorwaarden, de Dienst of de Aanvullende Dienst, als bedoeld in artikel 2.3, 2.4 en 2.5 niet accepteert, met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt.
- De Overeenkomst wordt van rechtswege beëindigd ten aanzien van de Alarmdienst of Aanvullende Dienst die door Securitas Direct wordt beëindigd, als bedoeld in artikel 2.5, voor het gedeelte van de Overeenkomst dat betrekking heeft op de beëindigde Alarmdienst of Aanvullende Dienst op het moment dat deze wordt beëindigd.

## 6. VERGOEDINGEN

6.1. Klant is aan Securitas Direct de overeengekomen vergoedingen verschuldigd voor de Alarmdienst en Aanvullende Dienst(en), alsmede voor eventuele aanvullende services. De verschuldigde bedragen zullen worden verhoogd met btw. De vergoedingen die Klant aan Securitas Direct verschuldigd is kunnen bestaan uit:

- de Installatiekosten.
- de Abonnementkosten.
- de voorrijkosten.
- de kosten van reparatie of vervanging van Verbruiksartikelen.
- de kosten van reparatie of vervanging van (een gedeelte van) het Alarmsysteem, indien het defect toerekenbaar is aan Klant.
- de kosten voor preventief onderhoud van het Alarmsysteem (optioneel).
- de overige (service)kosten.
- Onafhankelijk van de Alarmdienst of aanvullende Diensten zullen de interventiekosten van de bewakingsagent die te wijten zijn aan gebreken, een oneigenlijk gebruik of het niet-naleven van de instructies van het actieplan aan de Klant, gefactureerd worden aan het geldende tarief.
- Kosten ontstaan doordat door handelen of nalaten van Klant in een periode van 6 opeenvolgende kalendermaanden 3 of meer valse alarmmeldingen door de alarmcentrale van Securitas Direct zijn ontvangen.
- Securitas Direct mag één (1) keer per jaar een inflatiecorrectie toepassen op de tarieven in overeenstemming met de consumptieprijsindex van het CBS. Dit geldt alleen voor overeenkomsten die langer dan drie maanden geleden zijn aangegaan of verlengd. Deze inflatiecorrectie geeft de Klant niet het recht om de Overeenkomst te verbreken.
- Securitas Direct kan de overeenkomst, waaronder de hoogte van Abonnementskosten en de overige vergoedingen, wijzigen. Securitas Direct informeert Klant tenminste een (1) maand voordat een voorgenomen wijziging in werking treedt over de inhoud van de voorgenomen wijziging.
- De overeenkomst met Securitas Direct mag kosteloos worden opgezegd als een wijziging objectief in het nadeel van Klant strekt (andere dan een inflatiecorrectie conform artikel 6.2.). Dit moet Klant dan doen tussen de datum waarop hij de kennisgeving van de wijziging ontvangt en de datum waarop deze in werking treedt. Indien de Klant de overeenkomst niet opzegt binen voormelde termijn wordt hij geacht de wijzigingen te hebben aanvaard en deze zullen van toepassing zijn vanaf hun inwerkingtreding.
- Als de wijziging een verhoging van het overeengekomen tarief betreft binnen drie (3) maanden nadat Klant de Overeenkomst met Securitas Direct is aangegaan, mag Klant de overeenkomst kosteloos onmiddellijk opzeggen.

- BETALING

7.1. Securitas Direct heeft het recht om vooruitbetaling te verlangen van de Installatiekosten, de Abonnementkosten en overige vergoedingen.

7.2. Klant zal door middel van een factuur in rekening gebrachte bedragen aan Securitas Direct -zonder gerechtigd te zijn tot verrekening of opschorting- betalen binnen 14 dagen na factuurdatum of binnen een andere op factuur aangegeven termijn op de factuur aangegeven wijze.

7.3. Klant zal Securitas Direct ten behoeve van de betaling van door haar verschuldigde bedragen een machtiging tot automatische incasso verstrekken.

7.4. In het geval van te late betaling, of bij het uitblijven van betaling via automatische incasso, is Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is Klant de wettelijke rente verschuldigd. Tevens is Klant, vanaf het moment dat Klant in verzuim is geraakt en de Klant na het intreden van het verzuim is aangemaand en een termijn van 14 dagen is geboden om alsnog aan de vordering te voldoen, incassokosten verschuldigd ter hoogte van het maximale bedrag dat in overeenstemming met de relevante wettelijke bepaling in rekening kan worden gebracht.

7.5. In het geval Klant bezwaar heeft tegen de hoogte van een factuur, dient hij deze binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Securitas Direct mee te delen.

- HET ALARMSYSTEEM

8.1. Securitas Direct draagt zorg voor montage en installatie en indien overeengekomen, verplaatsing van het Alarmsysteem. De klant moet beschikken over een muurstopcontact van 230V om het Alarmsysteem te voeden en over een internetverbinding. Bij gebrek aan een internetverbinding, kan Securitas Direct niet garanderen dat de Klant kan beschikken over de volledige functionaliteit van het Alarmsysteem en de Alarmdiensten. Er zal geen enkel element geïnstalleerd worden op een hoogte van meer dan drie (3) meter.

8.2. Securitas Direct heeft het recht werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door derden.

8.3. Securitas Direct zal zich inspannen om de montage-, installatie- en technische service werkzaamheden te verrichten op het met Klant overeengekomen tijdstip. Deze werkzaamheden worden in beginsel verricht tijdens kantooruren. Daarbuiten kan Securitas Direct extra kosten in rekening brengen. Montagewerkzaamheden die in het kader van de Overeenkomst niet noodzakelijk zijn (zoals nutteloze verplaatsingen) moeten door de Klant vergoed worden tegen het geldende uurtarief.

8.4. Het Alarmsysteem is en blijft tijdens de duur van de Overeenkomst eigendom van Securitas Direct. Het Alarmsysteem wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan de Klant in bruikleen gegeven. De Klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal, verduistering, vernijing of beschadiging (waaronder bilksmisslag) van (onderdelen van) het Alarmsysteem. Indien deswege vervanging van (onderdelen van) het Alarmsysteem noodzakelijk is, zal Securitas Direct de kosten daarvoor bij de Klant in rekening brengen.

Behoudens in het geval van enige (contractuele) wanprestatie vanwege de Klant tijdens de Overeenkomst en op voorwaarde dat alle bedragen door de Klant verschuldigd aan Securitas Direct werden voldaan, kan de Klant na beëindiging van de Overeenkomst ervoor kiezen om het Alarmsysteem niet te retourneren aan Securitas Direct. Indien de Klant onder deze voorwaarden opteert om het Alarmsysteem niet terug te sturen na beëindiging van de Overeenkomst, dan is dit, met uitzondering van sommige onderdelen, bruikbaar in de "lokale modus" maar kan het niet worden verbonden met een andere alarmcentrale dan die van Securitas Direct. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft de Klant niet langer toegang tot MyPages en de mobiele applicatie van Securitas Direct, waardoor de functionaliteit van (een deel van) het Alarmsysteem verloren gaat of aanzienlijk wijzigt. Securitas Direct zal ook de SIM-kaart, welke haar in eigendom toebehoort, ten gepaste tijde buiten werking stellen.

- Klant zal het Alarmsysteem zorgvuldig gebruiken. Hij zal daarbij geen handelingen verrichten, doen of laten verrichten die strijdig zijn met het doel van de Alarmdienst en/of Aanvullende Diensten, of anderszins overlapt in de ruimste zin van het woord of op enigerlei wijze hinder aan Securitas Direct en/of derden en/of overheidsdiensten veroorzaken, dan wel daarbij jegens deze onrechtmatig handelt.
- Klant zal diefstal, verlies, wijzigingen in de omgeving en/of de omgevingscondities van het Alarmsysteem en andere zaken (eventuele inrichtingen, nieuwe gordijnstangen, huisdieren, ... ) na de oplevering die de correcte werking van het Alarmsysteem kunnen beïnvloeden, onverwijld mondeling en schriftelijk aan Securitas Direct melden.
- Klant is niet gerechtigd het Alarmsysteem te (doen) verplaatsen en/of daaraan wijzigingen aan te brengen. Dit geldt niet voor componenten welke niet in verbinding staan met de alarmcentrale van Securitas Direct en waarvoor in de Dienstbeschrijving expliciet werd aangegeven dat deze door de Klant kunnen worden verplaatst.
- Ten behoeve van onderhoud, storingsonderzoek of het opheffen van storingen kan de Alarmdienst gedurende enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik worden gesteld. Securitas Direct zal zulks indien mogelijk tijdig kenbaar maken op de Website en/of de MyPages van de Klant.

## 9. DE ALARMDIENST

9.1. Onder de Alarmdienst zal het Alarmsysteem, zoals vermeld in de Overeenkomst en – voor zover overeengekomen - de daarin geplaatste SIM-kaart door Securitas Direct aan Klant in gebruik worden gegeven. Securitas Direct heeft het recht (delen van) het Alarmsysteem te vervangen.

9.2. Onder de Alarmdienst wordt het Alarmsysteem 7 dagen per week 24 uur (24/7) gedurende het gehele jaar aangesloten - via een internetverbinding van de Klant en/ of via het GPRS-netwerk - op de alarmcentrale van Securitas Direct, zoals omschreven in de Dienstbeschrijving.
9.3. Securitas Direct waarborgt de goede werking van de alarmcentrale conform de toepasselijke wetgeving en behoudens gevallen van overmacht of de beperkingen inzake aansprakelijkheid uit deze Overeenkomst. De alarmcentrale zal de inkomende alarmmeldingen beheeren en behandelen zoals door haar omschreven in de Dienstbeschrijving, bepaald op basis van haar beroepskennis, ervaring, wetgeving ter zake, gebruiken en normen in de sector.

9.4. Uitsluitend in het geval de alarmcentrale een alarmmelding van het Alarmsysteem ontvangt, kan Securitas Direct de in de Dienstbeschrijving opgenomen en/of op My Pages door Klant aangegeven en overeengekomen acties in werking stellen, w.o. het inschakelen van de politie, brandweer en/of een door Securitas Direct aangewezen bewakingsdienst en het in voorkomende gevallen waarschuwen van Klant telefonisch, via SMS en/of e-mail.

9.5. Securitas Direct verbindt zich ertoe verificaties van de inkomende alarmmeldingen uit te voeren (d.m.v. telefonische controle, technische verificaties, e.a.) vooraleer de politiediensten gewaarschuwd worden.

9.6. Bij de levering van de Alarmdienst en Aanvullende Diensten is Securitas Direct afhankelijk van derden, de werking van het Ethernet, het internet en het GPRS-netwerk. Klant is ermee bekend en accepteert dat Securitas Direct op deze werking geen invloed kan uitoefenen. De aansprakelijkheid voor het niet goed functioneren van de dienstverlening van Securitas Direct bestaat alleen binnen de grenzen van artikel 17.

9.7. Enkel indien de toepassing van de Dienstbeschrijving vereist dat er een beroep wordt gedaan op een interventiedienst, zal de alarmcentrale een bewakingsagent contacteren die zich zal begeven naar de plaats waar het Alarmsysteem van de klant geïnstalleerd is, voor zover het maximum aantal interventies zoals vermeld in de Overeenkomst niet bereikt is, met een absolu maximum van 3 (drie) per periode van 12 (twaalf) opeenvolgende maanden.
9.8 De bewakingsagent zal na aankomst de wacht houden aan het Pand en indien de woning toegankelijk is door inbraak- of brandschade zal deze tar plaatse blijven totdat de klant tar plaatse is of dat de Klant het akkoord gegeven heeft dat de bewakingsagent het Pand niet langer dient te bewaken. De kosten van de bewakingsagent die langer dan een uur ter plaatse dient te blijven, kunnen door Securitas Direct worden gefactureerd aan de Klant aan het geldend tarief.

### 10. OPLEVERING ALARMDIENST

10.1. De oplevering van de Alarmdienst vindt plaats na de montage van het Alarmsysteem door activering van de doormelding van de signalen van het Alarmsysteem naar de alarmcentrale, de activering van My Pages door de Klant en de validatie van het Alarmsysteem vanuit de alarmcentrale door de daartoe namens Securitas Direct aangeduide persoon. Op dat moment keurt de Klant de oplevering en de beveiligingsmethode goed.
10.2. Om ontvankelijk te zijn moeten de gebreken binnen de twee weken na de ondertekening van de Overeenkomst per aangetekende brief aan Securitas Direct gemeld worden. Na de oplevering zal Securitas Direct de goederen en de diensten aan de klant factureren volgens de bestelling en rekening houdend met eventuele aanpassingen.

### 11. RISICO ALARMINSTALLATIE

11.1. Klant is na de oplevering als bedoeld in artikel 10 aansprakelijk voor alle schade die Securitas Direct lijdt als gevolg van diefstal van het Alarmsysteem.
11.2. Kosten voor reparatie of vervanging van (delen van) het Alarmsysteem ten gevolge van:
a) reparaties, veranderingen of uitbreidingen aan het Alarmsysteem die zijn verricht door anderen dan Securitas Direct zonder haar schriftelijk toestemming,
b) onvoorzichtig en/of ondeskundig gebruik of behandeling en/of gebrekkig en/of ondeskundig onderhoud,
c) defecten zijn ontstaan ten gevolge van na de oplevering als bedoeld in artikel 13 gewijzigde omgevingscondities zijn voor rekening van Klant, inclusief de eventuele onderzoeks- en voorrijkosten.

### 12. GARANTIE EN CONTROLE

12.1. Securitas Direct zal zich voor de duur van de Overeenkomst inspannen voor een goede werking van de Alarmdienst, waaronder tevens begrepen het Alarmsysteem.
12.2. Indien wordt geconstateerd dat in (delen van) het Alarmsysteem een niet aan Klant toerekenbaar defect aanwezig is, zal Securitas Direct, voor zover het herstel niet op afstand kan plaatsvinden, voor herstel of vervanging van de desbetreffende (delen van) het Alarmsysteem zorgdragen, tenzij herstel of vervanging onmogelijk is of niet van Securitas Direct gevergd kan worden. Deze garantie omvat niet de vervanging van Verbruiksartikelen, welke aan de Klant in rekening kunnen worden gebracht.
12.3. Indien er wordt vastgesteld dat Verbruiksgoederen - zoals batterijen - dienen te worden vervangen, dan zullen deze worden verstuurd naar de Klant. De Klant zal de vervanging zelf uitvoeren aan de hand van een instructiefilmpje of handleiding welke door Securitas Direct zal worden bezorgd.
12.4. De Klant kan een beroep doen op Securitas Direct voor het periodieke onderhoud van het Alarmsysteem en kan daartoe een afzonderlijke Overeenkomst aangaan. Securitas Direct behoudt zich het recht voor een beroep te doen op onderaannemers voor de uitvoering van dit onderhoud.
12.5. Indien een monteur zich in opdracht van Securitas Direct dient te begeven naar het Pand van de Klant dan zal dit gebeuren op de datum en uur (van 08.30 tot 18.00) zoals onderling overeengekomen tussen de Klant en Securitas Direct. De diensten uitgevoerd buiten de kantooruren (van 08.30 tot 18.00, van maandag tot vrijdag, de feestdagen uitgesloten) worden aan de Klant in rekening gebracht tegen een uurtarief. De Klant garandeert dat op de datum en uur van afspraak de monteur toegang tot het Pand verleend wordt. Elke annulering van de afspraak door de Klant moet minimaal 24 uur op voorhand telefonisch of via email worden gemeld, anders wordt de onnodige verplaatsing in rekening gebracht aan het uurtarief.

### 13. MEDEWERKING VAN KLANT

13.1. Klant zal voor zover redelijkerwijs nodig is zijn medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Klant zal redelijke instructies en richtlijnen van Securitas Direct zoals omschreven in de Dienstbeschrijving in dit kader opvolgen. Klant draagt ervoor zorg dat aan de overeengekomen omgevingscondities wordt voldaan. Hij zal o.a. noodzakelijke gegevens aan Securitas Direct, of door Securitas Direct ingeschakelde derden verstrekken (waaronder aanwijzing van verborgen leidingen van nutsvoorzieningen) en toegang verlenen aan werknemers van Securitas Direct of van door Securitas Direct ingeschakelde derden tot de ruimten in het Pand waar Securitas Direct werkzaamheden ten behoeve van het verlenen van de Dienst moet verrichten.

13.2. Voor zover tussen partijen is overeengekomen dat voor de Alarmdienst en de Aanvullende Diensten de internetverbinding van de Klant wordt gebruikt, staat Klant ervoor in dat zijn internetverbinding voor de Alarmdienst beschikbaar is. De Klant dient de technische en administratieve voorwaarden na te leven die door de telecomoperatoren worden opgelegd. De Klant moet Securitas Direct onmiddellijk schriftelijk inlichten over elke omstandigheid die de goede werking van de transmissie zou kunnen verhinderen (verandering van telecomprovider, reparatie, wijziging, enz.). De Klant zal de bijkomende kosten dragen die noodzakelijk zijn voor de internetverbinding. Klant draagt zorg voor een werkende internetaansluiting ten behoeve van de toegang tot My Pages, de mobiele applicatie en de Alarmdienstverlening.
13.3. Klant draagt ervoor zorg dat de door communicatiemiddelen benodigd voor de op My Pages aangegeven acties in het geval van een alarmmelding in werking zijn.

13.4. Klant verleent Securitas Direct de toestemming om van afstand (via up/downloading) de werking van de installatie te controleren en indien noodzakelijk de parameters van het systeem aan te passen om de kwaliteit van de dienstprestaties te garanderen zonder dat dit de verplichtingen van de Klant wijzigt.

13.5. Securitas Direct is gerechtigd de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij. Klant verleent reeds nu voor dan haar medewerking ex art. 6:159 BW aan een dergelijke contractsoverdracht. Voor zover hij een consument is in de zin van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, en behoudens in de gevallen van overdracht van een onderneming waartoe zowel de verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten worden overgedragen, heeft de Klant de mogelijkheid om gedurende een periode van 30 kalenderdagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de overdracht de Overeenkomst te beëindigen zonder boete. Bij gebreke aan een beëindiging binnen voormelde termijn wordt hij geacht te hebben ingestemd met de overdracht.

13.6. Indien Securitas Direct voor de signaaltransmissie van het Alarmsysteem naar de alarmcentrale een SIM-kaart ter beschikking van de Klant heeft gesteld, is deze niet gerechtigd om deze SIM-kaart voor andere doeleinden te gebruiken noch om het hiermee verbonden nummer te gebruiken. De kaart blijft eigendom van Securitas Direct en maakt integraal deel uit van de centrale eenheid.

13.7. De Klant zorgt ervoor dat de informatie in het Actieplan op elk ogenblik correct en up-to-date is.

13.8. De Klant verbindt er zich toe om elk defect aan het Alarmsysteem of probleem betreffende de Alarmdienst aan Securitas Direct te melden.

13.9. De Klant verbindt er zich toe Securitas Direct onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke verandering van adres of contactgegevens. Securitas Direct kan niet aansprakelijk gesteld worden voor gemiste communicaties veroorzaakt door foutieve en/of verouderde contactgegevens.

13.10. Indien het Alarmsysteem één of meerdere roommelders bevat, wordt de Klant er uitdrukkelijk van op de hoogte gebracht dat Securitas Direct de verplichtingen van zijn Klanten op het gebied van brandveiligheid niet analyseert. Roommelders worden daarom onder de verantwoordelijkheid van de Klant geïnstalleerd met betrekking tot de naleving van de regels waaraan deze is onderworpen.

13.11. Indien het Alarmsysteem een component voor fotodetectie of cameratoezicht bevat, verbindt de Klant zich ertoe om alle geldende voorschriften met betrekking tot het gebruik, de opname en de opslag van afbeeldingen/geluid/video's en meer in het algemeen van persoonsgegevens na te leven en het privé-leven te eerbiedigen van personen die mogelijk worden fotografeerd of gefilmd. Securitas Direct kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gebruik door de Klant van de gegevens waartoe hij toegang heeft of voor de niet-naleving door de Klant van de wettelijke verplichtingen die op hem rusten op het vlak van toestemming of informatie aan derden. De Klant erkent ook dat hij van Securitas Direct de kennisgevingen heeft ontvangen die bedoeld zijn om derden te informeren over de aanwezigheid van het Alarmsysteem en dat hij op de hoogte is gesteld van zijn verplichting om derden te informeren door het zichtbaar aanbrengen van deze tekens onder zijn uitsluitende verantwoordelijkheid.

13.12. Indien het Alarmsysteem alarmsleutels bevat, wordt de Klant erop gewezen dat de entry/exitgegevens worden verkregen aan de hand van deze alarmsleutels onderworpen zijn aan informatieverplichtingen ten overstaan van werknemers en personeelsvertegenwoordigers van Securitas Direct.

13.13. De Klant is de verantwoordelijke voor de verwerking van afbeeldingen/geluid/video's die de Klant zelf heeft (op)genomen via de componenten verbonden aan of deel uitmakend van het Alarmsysteem en verbindt zich ertoe de verplichtingen van de toepasselijke wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levensfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens, en desbetreffende toekomstige regelgeving, strikt na te leven.

### 14. TOEGANG TOT MY PAGES EN MOBIELE APPLICATIES

14.1. Voor de toegang tot My Pages en Mobilele Applicaties zal Securitas Direct een unieke gebruikersnaam en paswoord aan de Klant verstrekken. Klant dient zorg te dragen voor het nemen van maatregelen voor het beveiligen en geheimhouden van zijn toegangscodes.

14.2. De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de invoer en/of de wijziging van de gegevens in de My Pages account met inbegrip van de instructies voor de personen die berichten kunnen ontvangen. De Klant moet er zich van vergewissen dat de gegevens van de contactpersonen altijd juist en bijgewerkt zijn. Securitas Direct heeft geen enkele mogelijkheid om de juistheid van de informatie op My Pages te controleren. De eventuele kosten die verbonden zijn aan verkeerde informatie op My Pages, zijn ten laste van de Klant en kunnen hem aangerekend worden. Securitas Direct is gemachtigd om de dienst van de Klant te onderbreken en/of stop te zetten indien de inlichtingen op My Pages niet correct zijn.
14.3. Securitas Direct kan niet aansprakelijk gehouden worden voor onvolkomenheden die verband houden met een slechte werking van de communicatiemiddelen die gebruikt worden om berichten te verzenden van en naar de alarmcentrale noch voor gebreken van een derde of van leveranciers van (tele)communicatiediensten waarvan Securitas Direct voor de uitvoering van de Alarmdienst gebruik maakt. Bovendien is Securitas Direct niet verantwoordelijk voor de gevolgen die te wijten zijn aan de desactivering of de (tijdelijke) onderbreking van de dienst die niet toe te schrijven zijn aan Securitas Direct.

### 15. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

15.1 De Privacyverklaring van Securitas Direct beschrijft hoe persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt en bepaalt op welke wijze de Klant zijn privacyrechten kan uitoefenen. De Privacyverklaring van Securitas Direct wordt uitgezet in een afzonderlijk document, welke te vinden is op http://www.verisure.nl en waarvan eveneens een kopie kan worden verkregen op eenvoudig verzoek via de klantendienst van Securitas Direct of via privacy@verisure.nl. Indien de bepalingen van de Privacyverklaring en de bepalingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden onverenigbaar zijn, hebben de bepalingen van de Privacyverklaring voorrang.
15.2 De Klant is erme bekend dat zijn persoonsgegevens, die van Geregistreerde contactpersonen, de gegevens/foto's/video's/geluid afkomstig van het Alarmsysteem of welke werden uitgewisseld tussen het Alarmsysteem en de Klant (via de Verisure applicatie), de telefoongesprekken gevoerd tussen enerzijds Securitas Direct en anderzijds de Klant, de contactpersoon in het Actieplan en/of het Pand, evenals de gesprekken gevoerd via één van de componenten van het Alarmsysteem in het geval het systeem dit toestaat, worden geregistreerd en gebruikt ten behoeve van de Alarmdienst. De Klant verbindt zich ertoe de Geregisteerde contactpersonen hiervan tijdig en volledig op de hoogte te brengen.
15.3 De Klant verstrekt persoonsgegevens van derden zodat deze deel kunnen uitmaken van het Actieplan, en Klant verbindt zich ertoe genoemde derde partijen tijdig en volledig te informeren over: (i) de doeleinden van een dergelijke verwerking, (ii) het feit dat Securitas Direct contact met hen zal opnemen om hen te informeren over de gevolgen van deelname aan het Actieplan en (iii) dat zij hun privacyrechten kunnen uitoefenen door contact op te nemen met Securitas Direct in overeenstemming met de bepalingen opgenomen in de Privacyverklaring.

15.4 Securitas Direct verzekert de vertrouwelijkheid te bewaren, zowel voor zichzelf als voor haar personeel en aangestelden, van de vertrouwelijke persoonsgegevens die door de Klant worden verstrekt, in het bijzonder die met betrekking tot de Alarmdienst, en deze te beschermen ten opzichte van derden door het nemen van passende beveiligingsmaatregelen.
15.5 De Klant geeft zijn akkoord opdat Securitas Direct video-, beeld- en/of geluidopnames aan de overheid (politiediensten of Justitie) of verzekeringsmaatschappijen doorgeeft om schadegevallen op te lossen of de daders van strafbare feiten op te sporen.

### 16. GEHEIMHOUDING

Iedere partij is verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle gegevens van vertrouwelijke aard, in welke vorm dan ook, die zijn verkregen van de andere partij.

### 17. AANSPRAKELIJKHEID SECURITAS DIRECT

17.1. Securitas Direct is uitsluitend aansprakelijk voor schade die door een haar toerekenbare tekortkoming is ontstaan in de volgende gevallen en tot ten hoogste daarbij aangegeven bedragen:

- indien het schade betreft in geval van dood en/of lichamelijk letsel, tot ten hoogste een bedrag van €500.000,- per gebeurtenis;
- indien het schade betreft als gevolg van beschadiging aan zaken van Klant tot ten hoogste € 25.000,- per gebeurtenis;
- Tekortkomingen van aanbieders van (mobiele) (data) telecommunicatiediensten en door haar ingeschakelde derden, zoals de politie, brandweer of een bewakingsdienst, waarvan Securitas Direct voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maakt, zijn niet aan Securitas Direct toerekenbaar.
- Klant dient schade als bedoeld in artikel 17.1, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na het ontstaan ervan, schriftelijk en gemotiveerd (met vermelding en copy van een proces verbaal en de gegevens van het verzekeringsdossier) aan Securitas Direct te melden.
- Securitas Direct zal zich inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. De door Securitas Direct te leveren Alarmdiensten en/of Aanvullende diensten betreffen te allen tijde een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis.
- Securitas Direct is enkel aansprakelijk voor de rechtstreekse schade, met uitzondering van winst en verlies, productieverlies, verlies van handel, klanten, marktaandeel, 'goodwill' of zuiver financiële verliezen die veroorzaakt werden door een fout van Securitas Direct of van hen die in haar naam handelen.
- Securitas Direct kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor fouten die begaan worden door de leveranciers van (mobiele) (gegevens) telecommunicatiediensten of door derden die voor Securitas Direct zijn tussengekomen, zoals de politie, de brandweer of een bewakingsdienst waarop Securitas Direct een beroep doet om de Overeenkomst uit te voeren.
- Securitas Direct kan niet aansprakelijk gehouden worden voor het misbruik of het onrechtmatige gebruik van het Alarmsysteem door de Klant, de onnaauwkeurigheid van de instructies (Actieplan) of de maatregelen die genomen worden door de personen of de overheden die in het Actieplan vermeld zijn, de slechte werking van de telecommunicatie van en naar de alarmcentrale of omwille van andere redenen die tot gevolg zouden hebben dat de alarmsignalen helemaal niet of gedeeltelijk naar de alarmcentrale verzonden zouden worden.

### 18. AANSPRAKELIJKHEID KLANT

18.1. Klant is aansprakelijk voor schade die door een aan haar toerekenbare tekortkoming in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst is ontstaan, waaronder tevens te verstaan voor:

- door de politie of brand