Algemene Voorwaarden — Gemeenschappelijke basis en Modules A tot E

Algemene Voorwaarden voor Verkoop en Dienstverlening

Care and Cure BV

rue de Charleroi 31, 1400 Nijvel
BCE 0464.185.382 — TVA BE 0464.185.382
INCERT n° 1534 — Licence SPF Intérieur n° 20 1028 78
Versie : V11.20260511

Gemeenschappelijke basis — Algemene Voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN

VOOR VERKOOP EN DIENSTVERLENING

Gemeenschappelijk gedeelte van toepassing op de vennootschappen van de groep

Care and Cure BV

BV – rue de Charleroi 31, 1400 Nijvel

KBO: 0464.185.382 – btw: BE 0464.185.382

INCERT-erkenning nr. 1534 / Vergunning FOD Binnenlandse Zaken nr. 20 1028 78

Versie: V11.20260511

DEEL I – ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Identificatie van de Vennootschap

Care and Cure BV, met maatschappelijke zetel te rue de Charleroi 31, 1400 Nijvel, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0464.185.382, btw BE 0464.185.382, houder van de INCERT-erkenning nr. 1534 en van de vergunning van de FOD Binnenlandse Zaken nr. 20 1028 78.

De Vennootschap oefent haar activiteiten uit overeenkomstig de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid, alsook overeenkomstig alle uitvoeringsbesluiten en technische normen die van toepassing zijn in de sector van de elektronische beveiliging. Zij wordt hierna aangeduid als "de Vennootschap".

Artikel 2 – Definities

De hierna volgende termen, die in deze Algemene Voorwaarden worden gebruikt, hebben de hieronder vermelde betekenis:

"Klant": iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst met de Vennootschap sluit of wenst te sluiten. De Klant kan een consument zijn in de zin van artikel I.1, 2° van het Wetboek van economisch recht (hierna "Consument") dan wel een professional die handelt in het kader van zijn beroepsactiviteit (hierna "Professionele Klant").

"Overeenkomst": het geheel gevormd door de aanvaarde offerte of bestelbon, de eventuele Bijzondere Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden van de betrokken dienst en deze Algemene Voorwaarden.

"Apparatuur": het geheel van het elektronisch beveiligingsmateriaal dat door de Vennootschap wordt geleverd, met inbegrip van met name de alarmcentrales, detectoren, bewakingscamera's, toegangscontrolesystemen, branddetectoren, domoticaonderdelen en alle bijbehorende toebehoren.

"Diensten": het geheel van de prestaties van installatie, configuratie, indienststelling, onderhoud, technische bijstand en, in voorkomend geval, toezicht op afstand die door de Vennootschap worden verricht.

"Plaats": de locatie waar de Apparatuur is of moet worden geïnstalleerd, zoals omschreven in de offerte of bestelbon.

"SCT": de vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand waarop de Vennootschap een beroep doet, of die rechtstreeks met de Klant contracteert, voor de verwerking van de alarmsignalen.

"Actieplan": het document dat samen met de Klant wordt opgesteld en de lijst van contactpersonen en de instructies bevat die door de SCT moeten worden gevolgd bij ontvangst van een alarmsignaal.

"Bijzondere Voorwaarden": de specifieke voorwaarden die tussen de Vennootschap en de Klant zijn overeengekomen in de offerte, de bestelbon of in elk schriftelijk aanhangsel.

"Specifieke Voorwaarden": de voorwaarden die eigen zijn aan elk type dienst (Module A – Installatie, Module B – Security as a Service, Module C – Service & Assistance-overeenkomst, Module D – Toezicht op afstand, Module E – Tijdelijke werfbeveiliging "VigiSite") en die deze Algemene Voorwaarden aanvullen.

Artikel 3 – Toepassingsgebied en hiërarchie van de documenten

3.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke contractuele relatie tussen de Vennootschap en de Klant, met uitsluiting van alle andere algemene voorwaarden, in het bijzonder die van de Klant, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke aanvaarding door de Vennootschap.

3.2. Bij tegenstrijdigheid tussen de verschillende contractuele documenten geldt de volgende aflopende rangorde:

- de Bijzondere Voorwaarden (offerte, bestelbon, aanhangsels);
- de Specifieke Voorwaarden van de betrokken dienst (Modules A tot E);
- deze Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden.

3.3. De ondertekening van de offerte of van de bestelbon, de betaling van het voorschot of de aanvang van de uitvoering van de Diensten houdt de volledige aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden door de Klant in.

3.4. Partijen kunnen van deze Algemene Voorwaarden slechts afwijken door middel van een schriftelijk aanhangsel dat door beide partijen naar behoren is ondertekend.

3.5. Deze Algemene Voorwaarden zijn, in hun van kracht zijnde versie, te allen tijde raadpleegbaar op de website van de Vennootschap. Elke versie van de Algemene Voorwaarden draagt een versienummer en een datum van inwerkingtreding. De op de website gepubliceerde versie is doorslaggevend bij elke afwijking met enig ander exemplaar. De Klant wordt verzocht de website regelmatig te raadplegen om kennis te nemen van eventuele wijzigingen, met dien verstande dat elke substantiële wijziging bovendien individueel zal worden meegedeeld overeenkomstig artikel 30 van deze voorwaarden.

Artikel 4 – Inwerkingtreding van de Overeenkomst

4.1. De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door beide partijen of, bij gebrek hieraan, op het ogenblik waarop de Vennootschap op ondubbelzinnige wijze een aanvang neemt met de uitvoering van de Overeenkomst, met name door de terbeschikkingstelling, installatie en/of montage van de Apparatuur.

4.2. De door de Vennootschap uitgegeven offertes zijn geldig gedurende een periode van dertig (30) kalenderdagen vanaf hun uitgiftedatum, behoudens andersluidende vermelding. Elke offerte die binnen die termijn niet wordt aanvaard, wordt geacht vervallen te zijn.

Artikel 5 – Herroepingsrecht (Consumenten)

5.1. Beginsel

Wanneer de Overeenkomst op afstand wordt gesloten (met name elektronisch via de website van de Vennootschap) of buiten verkoopruimten in de zin van boek VI van het Wetboek van economisch recht, beschikt de Consument over een herroepingsrecht van veertien (14) kalenderdagen, te rekenen vanaf:

- de dag na de sluiting van de Overeenkomst, wanneer het gaat om diensten;

• de dag waarop de Klant, of een door hem aangewezen derde andere dan de vervoerder, het goed fysiek in bezit neemt, wanneer het gaat om de levering van goederen.

5.2. Uitoefening van het herroepingsrecht

Om dit recht uit te oefenen, kan de Consument:

• het modelherroepingsformulier gebruiken dat hem ter beschikking wordt gesteld op de website van de Vennootschap; of

• elke andere ondubbelzinnige verklaring waarin hij zijn beslissing tot herroeping kenbaar maakt, per e-mail of per post bezorgen.

Om de herroepingstermijn na te leven, volstaat het dat de Klant zijn mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht verstuurt vóór het verstrijken van de termijn van veertien (14) dagen.

5.3. Uitdrukkelijk verzoek tot vervroegde aanvang

Gelet op de aard van de Diensten van de Vennootschap (installatie van alarmsystemen die de planning van een afspraak, de verplaatsing van een technicus en installatiewerken ter plaatse vereisen), kan de Consument uitdrukkelijk verzoeken dat de uitvoering van de Overeenkomst aanvangt vóór het verstrijken van de herroepingstermijn.

Dit uitdrukkelijk verzoek wordt door de Consument geformuleerd door middel van een specifieke verklaring, onderscheiden van de aanvaarding van de Algemene Voorwaarden, tijdens het bestelproces. Bij een online bestelling vinkt de Consument een specifiek vakje aan met de volgende of een gelijkwaardige vermelding:

"Ik verzoek uitdrukkelijk dat de installatie van het alarmsysteem en/of de indienststelling van de Diensten een aanvang neemt vóór het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 dagen. Ik erken dat ik, bij uitoefening van mijn herroepingsrecht, de daadwerkelijk gemaakte installatiekosten verschuldigd blijf, alsook het bedrag dat in verhouding staat tot de reeds verstrekte diensten."

De Vennootschap bewaart het bewijs van dit uitdrukkelijk verzoek (tijdstempel, logboek van het aangevinkte vakje, bevestigingsmail).

5.4. Gevolgen van de herroeping

a) Herroeping vóór de aanvang van de installatie

Indien de Consument herroept vóór de Vennootschap met de uitvoering van de Diensten is aangevangen (geen technisch bezoek uitgevoerd, geen installatie aangevat), betaalt de Vennootschap alle ontvangen bedragen integraal terug binnen veertien (14) kalenderdagen na de kennisgeving van de herroeping.

b) Herroeping na de aanvang of voltooiing van de installatie

Indien de Consument het uitdrukkelijk verzoek bedoeld in artikel 5.3 heeft geformuleerd en herroept nadat de uitvoering is aangevangen, blijft hij de volgende bedragen verschuldigd:

• de volledige daadwerkelijk gemaakte installatiekosten (arbeid, verplaatsing van de technicus, configuratie), zoals gedetailleerd in de offerte, aangezien de installatiedienst op zijn uitdrukkelijk verzoek volledig werd verricht;

• het bedrag dat in verhouding staat tot de terugkerende diensten (Service & Assistance-overeenkomst, toezicht op afstand, verhuur) die op het tijdstip van de kennisgeving van de herroeping reeds werden verstrekt, berekend pro rata temporis.

c) Lot van de kortingen bij herroeping

De offerte van de Vennootschap onderscheidt de catalogusprijs van de installatie (prijs zonder korting) en, in voorkomend geval, de toegekende korting alsook de aard ervan (voorwaardelijk of onvoorwaardelijk).

Wanneer een korting op de installatiekosten is toegekend onder de uitdrukkelijke voorwaarde van de onderschrijving van een of meer terugkerende diensten (Service & Assistance-overeenkomst, overeenkomst voor toezicht op afstand of huurovereenkomst), en de Consument zijn herroepingsrecht uitoefent voor het geheel of een deel van die diensten met behoud van het voordeel van de verrichte installatie, vervalt de voorwaardelijke korting. De verschuldigde installatiekosten worden dan berekend op basis van de in de offerte vermelde catalogusprijs, aangezien aan de voorwaarde die de korting rechtvaardigde niet langer is voldaan. Het voorwaardelijke karakter van de korting en de catalogusprijs ter referentie worden op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze ter kennis gebracht van de Consument in de offerte, vóór het sluiten van de Overeenkomst.

Onvoorwaardelijke kortingen (commerciële geste die niet verbonden is aan de onderschrijving van terugkerende diensten) blijven aan de Klant verworven, ook bij herroeping.

De Vennootschap betaalt het eventuele saldo (ontvangen bedragen verminderd met de op grond van dit artikel verschuldigde bedragen) terug binnen veertien (14) kalenderdagen na de kennisgeving van de herroeping, met hetzelfde betaalmiddel als dat gebruikt voor de oorspronkelijke transactie, behoudens uitdrukkelijke andersluidende afspraak met de Klant. Deze terugbetaling kan worden uitgesteld tot de effectieve terugname van de Apparatuur.

5.5. Teruggave van de Apparatuur bij herroeping

Bij herroeping moet de Consument, op eigen kosten en zonder onredelijke vertraging (en in elk geval binnen veertien (14) dagen na zijn kennisgeving van de herroeping), alle aan hem ter beschikking gestelde Apparatuur, met inbegrip van de preventiestickers en -platen, aan de Vennootschap teruggeven.

Indien de Apparatuur is geïnstalleerd, gaat de Vennootschap binnen een redelijke termijn over tot de demontage ervan. De kosten voor demontage en verplaatsing van de technicus zijn ten laste van de Klant, voor zover deze demontage voortvloeit uit de uitoefening van het herroepingsrecht na een uitdrukkelijk verzoek tot vervroegde aanvang. De Vennootschap is niet gehouden de locatie in haar oorspronkelijke staat te herstellen (dichten van boorgaten, herschilderen, enz.).

5.6. Bevestiging van het herroepingsrecht

De bestelbevestigingsmail die aan de Consument wordt verzonden, herinnert aan:

• het bestaan van het herroepingsrecht van veertien (14) dagen en de modaliteiten van de uitoefening ervan;

• in voorkomend geval, het feit dat de Klant heeft verzocht om een vervroegde aanvang van de uitvoering en de financiële gevolgen bij herroeping;

• een link naar het modelherroepingsformulier op de website van de Vennootschap.

5.7. Uitsluitingen

Dit artikel is niet van toepassing op Professionele Klanten.

DEEL II – FINANCIËLE VOORWAARDEN

Artikel 6 – Prijzen en btw

6.1. De prijzen worden in de offertes opgegeven exclusief btw en uitgedrukt in euro. Het toepasselijke btw-bedrag wordt toegevoegd overeenkomstig de geldende wetgeving. De onderhoudsdiensten met betrekking tot een privéwoning ouder dan tien jaar kunnen genieten van het verlaagde btw-tarief van 6%, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

6.2. De prijzen worden vastgesteld op basis van normale toegangsvoorwaarden tot de Plaats. Elke meerkost als gevolg van niet-gemelde toegangsmoeilijkheden of onvoorziene werken wordt afzonderlijk gefactureerd na akkoord van de Klant.

6.3. Wanneer een korting wordt toegekend op de installatiekosten, vermeldt de offerte op afzonderlijke en transparante wijze: de catalogusprijs van de installatie (referentieprijs zonder korting), het bedrag en het percentage van de korting, het voorwaardelijke of onvoorwaardelijke karakter van de korting en, in geval van een voorwaardelijke korting, de precieze aard van de voorwaarde (onderschrijving van een of meer terugkerende diensten). De nettoprijs na korting wordt eveneens vermeld.

Artikel 7 – Voorschot

7.1. Behoudens andersluidend beding in de Bijzondere Voorwaarden is een voorschot van vijftig procent (50%) van het totale bedrag exclusief btw verschuldigd bij de ondertekening van de offerte.

7.2. Geen enkele prestatie wordt aangevat zonder dat een offerte is gedateerd en ondertekend en het voorschot is voldaan.

7.3. De niet-betaling van het voorschot machtigt de Vennootschap om elke prestatie op te schorten en de interventiedata uit te stellen, zonder dat haar aansprakelijkheid hierdoor wordt gewekt.

7.4. Een e-mail tot bevestiging van de ontvangst van de betaling wordt aan de Klant verzonden, in aanvulling op de bestelbon.

Artikel 8 – Betalingsmodaliteiten

8.1. Eenmalige prestaties (installatie, interventies)

Facturen met betrekking tot eenmalige prestaties (installatie, technische interventies, depannages, aanvullende werken) zijn betaalbaar binnen vijftien (15) kalenderdagen vanaf de factuurdatum, per bankoverschrijving op de op de factuur vermelde rekening, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord.

8.2. Abonnementsdiensten (Service & Assistance-overeenkomst, toezicht op afstand) en huurvergoedingen

8.2.1. De abonnementsdiensten omvatten de Service & Assistance-overeenkomst en de overeenkomsten voor toezicht op afstand. Zij worden voorafgaandelijk gefactureerd per periode van twaalf (12) maanden. De eerste factuur wordt uitgereikt op de datum van activering van de Dienst en heeft betrekking op de komende jaarperiode. De daaropvolgende facturen worden uitgereikt op elke verjaardag van de activering.

8.2.2. De huurvergoedingen worden voorafgaandelijk gefactureerd volgens de periodiciteit zoals overeengekomen in de Bijzondere Voorwaarden (maandelijks, driemaandelijks of jaarlijks).

8.2.3. De voorafgaandelijk gefactureerde bedragen voor de abonnementsdiensten (Service & Assistance-overeenkomst en toezicht op afstand) zijn verworven door de Vennootschap vanaf hun facturering. Bij beëindiging van de Overeenkomst in de loop van de periode geven de reeds gefactureerde en/of betaalde abonnementsbedragen voor de lopende periode geen aanleiding tot enige terugbetaling, noch gedeeltelijk noch pro rata temporis berekend, onder voorbehoud van de uitzonderingen voorzien in artikel 8.2.3bis. De Klant erkent dat dit principe van niet-terugbetaling een essentiële voorwaarde vormt van de tariefzetting van de abonnementsdiensten, aangezien de jaarlijkse prijs werd berekend rekening houdend met de verbintenis van de Klant voor de volledige periode.

8.2.3bis. In afwijking van artikel 8.2.3 worden de reeds betaalde abonnementsbedragen aan de Klant terugbetaald pro rata temporis van de resterende periode in de volgende gevallen:

- a) wanneer de Consument zijn wettelijk herroepingsrecht uitoefent onder de voorwaarden bepaald in artikel 5 van deze voorwaarden;
- b) wanneer de Consument een opzeggings- of beëindigingsrecht uitoefent dat is voorzien door een dwingende wettelijke bepaling (met name de wet van 25 oktober 2013 betreffende stilzwijgend verlengde overeenkomsten);
- c) wanneer de beëindiging plaatsvindt wegens een bewezen tekortkoming van de Vennootschap in de uitvoering van haar essentiële verplichtingen, die niet werd verholpen na ingebrekestelling;
- d) wanneer de beëindiging plaatsvindt op initiatief van de Vennootschap om een reden die niet aan de Klant kan worden toegerekend;
- e) bij beëindiging wegens overmacht die langer dan negentig (90) dagen aanhoudt, overeenkomstig artikel 28.3 van deze voorwaarden;
- f) bij overlijden van de Consument of verhuizing naar een gebied waar de Vennootschap de uitvoering van de Dienst niet kan voortzetten (uitsluitend Consumenten).

Voor de Professionele Klanten zijn enkel de uitzonderingen vermeld onder de punten c), d) en e) van toepassing. De overige hypothesen blijven beheerst door het principe van niet-terugbetaling van artikel 8.2.3.

8.2.4. De betaling van de abonnementsdiensten en de huurvergoedingen kan, naargelang het type Overeenkomst en de Bijzondere Voorwaarden, gebeuren via SEPA-domiciliëring of via bankoverschrijving, onder voorbehoud van de hierna en in de toepasselijke Specifieke Voorwaarden voorziene afwijkingen.

a) SEPA-domiciliëring. De Klant kan kiezen voor betaling via SEPA-domiciliëring. De bedragen worden in dat geval automatisch geïnd op elke vervaldag, volgens de periodiciteit bepaald in de Bijzondere Voorwaarden.

b) Bankoverschrijving. De Klant die kiest voor betaling via bankoverschrijving, betaalt zijn facturen binnen vijftien (15) kalenderdagen vanaf hun uitgiftedatum op de rekening vermeld op de factuur.

c) Dienst "Security as a Service" (Module B). In afwijking van de punten a) en b) gebeurt de betaling van de maandelijkse vergoedingen voor de Dienst "Security as a Service" (Module B) uitsluitend via SEPA-domiciliëring, gelet op het geïntegreerde karakter van de dienst en de permanente terbeschikkingstelling van de Apparatuur. De ondertekening van een geldig SEPA-domiciliëringsmandaat is een voorafgaande voorwaarde voor de activering van de Dienst "Security as a Service".

d) Service & Assistance-overeenkomst (Module C). In afwijking van de punten a) en b), en wanneer de Specifieke Voorwaarden van Module C dit vereisen, gebeurt de betaling van de vergoeding voor de Service & Assistance-overeenkomst uitsluitend via SEPA-domiciliëring, ongeacht of de betaling jaarlijks of maandelijks is. De ondertekening van een geldig SEPA-domiciliëringsmandaat en de activering ervan volgens het toepasselijke type mandaat vormen een voorafgaande voorwaarde voor de activering van de Service & Assistance-overeenkomst.

e) Professionele Klanten — overige overeenkomsten. Voor de overeenkomsten gesloten met een Professionele Klant andere dan deze die op grond van de toepasselijke Specifieke Voorwaarden aan een verplichte domiciliëring zijn onderworpen, wordt de SEPA-domiciliëring standaard voorgesteld bij het sluiten van de Overeenkomst. De Professionele Klant die deze betaalwijze weigert, deelt dit mee aan de Vennootschap, die haar facturen zal uitreiken per bankoverschrijving overeenkomstig punt b).

8.2.5. Het toepasselijke type SEPA-mandaat wordt als volgt bepaald:

- voor Consumenten: SEPA Core-domiciliëringsmandaat (SDD Core), overeenkomstig het SEPA Core Direct Debit Scheme;
- voor Professionele Klanten: SEPA-domiciliëringsmandaat tussen ondernemingen (SDD B2B), overeenkomstig het SEPA B2B Direct Debit Scheme.

8.2.6. De Klant wordt voorafgaandelijk in kennis gesteld van elke inning, ten minste veertien (14) kalenderdagen vóór de debiteringsdatum, behoudens akkoord van de Klant voor een kortere termijn. Deze voorafgaande kennisgeving gebeurt per e-mail of via de factuur zelf, hetgeen de Klant aanvaardt als toereikende kennisgevingswijze.

8.2.7. De Klant die voor de domiciliëring heeft gekozen, verbindt zich ertoe het mandaat actief te houden voor de gehele duur van de Overeenkomst en zich ervan te verzekeren dat de aangeduide bankrekening op elke debiteringsdatum over een toereikende provisie beschikt.

8.3. Herroeping of weigering van het domiciliëringsmandaat

8.3.1. Bij herroeping van het domiciliëringsmandaat door de Klant, weigering van de inning door de bank van de Klant, of ongerechtvaardigde verzet tegen een inning (met inbegrip van de uitoefening van het terugbetalingsrecht SEPA Core voor een wettig verschuldigde inning):

- worden de betrokken bedragen onmiddellijk opeisbaar via bankoverschrijving binnen een termijn van acht (8) dagen;
- wordt een administratieve beheerskost van 15,00 euro exclusief btw aan de Klant gefactureerd per geweigerde of herroepen inning, ter dekking van de bankkosten en administratieve kosten gedragen door de Vennootschap;
- behoudt de Vennootschap zich het recht voor om de betrokken Diensten op te schorten tot de volledige regularisering van de betaling, zonder dat deze opschorting haar aansprakelijkheid wekt.

8.3.2. Indien de Klant binnen dertig (30) dagen na de herroeping of weigering geen nieuw domiciliëringsmandaat op punt stelt, zijn de volgende gevolgen van toepassing, onverminderd de dwingende regels die op de Consumenten van toepassing zijn:

- voor Klanten die zijn ingetekend op een dienst die op grond van de toepasselijke Specifieke Voorwaarden aan een verplichte domiciliëring is onderworpen, met name de Dienst "Security as a Service" (Module B) of de Service & Assistance-overeenkomst (Module C), behoudt de Vennootschap zich het recht voor om de betrokken Dienst op te schorten en/of de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 26 (beëindiging wegens wanprestatie), aangezien het behoud van een geldig domiciliëringsmandaat een essentiële verplichting vormt van deze Diensten;
- voor alle andere Overeenkomsten wordt de betaling voortgezet via bankoverschrijving overeenkomstig artikel 8.2.4 b), zonder dat de herroeping van het mandaat op zichzelf een reden tot beëindiging wegens wanprestatie vormt.

8.3.3. Voor Consumenten erkent de Vennootschap het wettelijke recht op terugbetaling binnen acht weken na de debitering voor mandaten SEPA Core, overeenkomstig de SEPA-regelgeving. De uitoefening van dit terugbetalingsrecht voor een inning die overeenkomt met een wettig verschuldigde vergoeding ontslaat de Klant evenwel niet van zijn betalingsverplichting. Het bedrag blijft verschuldigd en wordt op alternatieve wijze gefactureerd.

8.4. Elektronische facturatie

8.4.1. De Vennootschap verzendt haar facturen uitsluitend langs elektronische weg (naar het door de Klant meegedeelde e-mailadres). De Klant aanvaardt de elektronische facturatie en verbindt zich ertoe

een geldig e-mailadres mee te delen en de Vennootschap te informeren over elke wijziging hiervan.

8.4.2. Indien de Klant uitdrukkelijk verkiest zijn facturen op papier per post te ontvangen:

- is de papieren facturatie voor Consumenten kosteloos, overeenkomstig artikel VI.83, 33° van het Wetboek van economisch recht;
- kan voor Professionele Klanten, wanneer de verzending van een papieren factuur of van een papieren duplicaat door de Klant wordt verzocht of noodzakelijk wordt gemaakt door het ontbreken van een conform elektronisch ontvangstmiddel, een administratiekost van 5,00 euro exclusief btw per factuur worden aangerekend ter dekking van de drukkosten, verzendingskosten en administratieve verwerking. Deze kosten zijn niet van toepassing op gestructureerde elektronische facturen die elektronisch worden overgemaakt overeenkomstig de toepasselijke regelgeving. Het komt aan de Klant toe ervoor te zorgen dat zijn post- en elektronische contactgegevens actueel zijn. De aanvullende kosten als gevolg van onjuiste contactgegevens zijn ten laste van de Klant.

Artikel 9 – Beheer van onbetaalde facturen

9.1. Professionele Klanten (B2B)

Bij niet-betaling op de vervaldag, en zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is:

- zijn van rechtswege verwijlintresten verschuldigd tegen de wettelijke rentevoet die geldt voor handelstransacties in België (wet van 2 augustus 2002), berekend op dagelijkse basis vanaf de vervaldag;
- is een forfaitaire schadevergoeding van tien procent (10%) van het onbetaalde bedrag verschuldigd, met een minimum van 250 euro, bij wijze van strafbeding;
- zijn alle invorderingskosten, zowel minnelijk als gerechtelijk, met inbegrip van de erelonen van advocaten, gerechtsdeurwaarders of incassobureaus, ten laste van de Professionele Klant.

9.2. Consumenten (B2C)

Overeenkomstig boek XIX van het Wetboek van economisch recht (wet van 4 mei 2023), bij niet-betaling door een Consument:

- wordt een eerste kosteloze herinnering aan de Consument verzonden, waarbij hem een bijkomende termijn van veertien (14) kalenderdagen wordt toegekend om zijn situatie te regulariseren, zonder kosten of interesten;
- kunnen latere herinneringen, indien de betaling niet binnen deze termijn gebeurt, aanleiding geven tot administratieve verwerkings- en verzendkosten van maximaal 7,50 euro, vermeerderd met de op het ogenblik van de verzending geldende portokosten;
- wordt elk hoofdsombedrag dat onbetaald en niet betwist is op de vervaldag verhoogd met de volgende forfaitaire schadevergoeding: (i) 20 euro indien het saldo lager is dan of gelijk is aan 150 euro; (ii) 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro; (iii) 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2.000 euro;
- zijn verwijlintresten tegen de wettelijke rentevoet verschuldigd vanaf het verstrijken van de termijn van de eerste kosteloze herinnering, berekend op dagelijkse basis.

Het huidig beding doet geen afbreuk aan het recht van de partijen om met alle middelen rechtens de vergoeding na te streven van elke schade die niet adequaat zou worden gecompenseerd door de toepassing van dit beding.

9.3. Gemeenschappelijke bepalingen

9.3.1. Elke betwisting van een factuur moet aan de Vennootschap worden gericht per aangetekende brief of per e-mail met ontvangstbevestiging binnen vijftien (15) dagen na de factuurdatum, met nauwkeurige opgave van de redenen van de betwisting. Bij gebreke aan betwisting binnen deze termijn wordt de factuur voor Professionele Klanten geacht te zijn aanvaard. Voor Consumenten doet dit vermoeden geen afbreuk aan de dwingende rechten waarvan zij genieten, met name inzake de wettelijke garantie, onrechtmatige bedingen en gerechtvaardigde betwisting van een schuldvordering.

9.3.2. Voor de Professionele Klanten maakt de niet-betaling van een factuur op de vervaldag alle uit hoofde van de Overeenkomst en van elke andere lopende overeenkomst tussen partijen verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar, ongeacht de voorafgaandelijk toegekende betalingsfaciliteiten. Voor de Consumenten geldt deze versnelde opeisbaarheid enkel binnen de grenzen toegelaten door de dwingende bepalingen van het Wetboek van economisch recht, met name na verzending van de eerste kosteloze herinnering wanneer deze vereist is.

9.3.3. Bij aanhoudende niet-betaling behoudt de Vennootschap zich het recht voor om al haar Diensten op te schorten, met inbegrip van de Service & Assistance-overeenkomst, het toezicht op afstand en de technische bijstand, na verzending van een ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven. Voor de Consumenten gebeurt deze opschorting slechts na naleving van de herinneringen, termijnen en kostenplafonds zoals voorzien door de toepasselijke dwingende bepalingen. Deze opschorting ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen en wekt geen aansprakelijkheid van de Vennootschap voor de gevolgen van de onderbreking van de Diensten.

9.3.4. De ten aanzien van de Vennootschap aangegane schulden zijn één en ondeelbaar, zelfs indien zij voortvloeien uit afzonderlijke overeenkomsten. Voor de Professionele Klanten heeft de Vennootschap het recht een overeenkomst op te schorten of te beëindigen bij niet-naleving van de betalingsverplichtingen aangegaan in het kader van andere met de Vennootschap gesloten overeenkomsten. Voor de Consumenten wordt deze bevoegdheid enkel uitgeoefend binnen de grenzen van de toepasselijke dwingende rechten en op voorwaarde dat de niet-betaling voldoende verband houdt met de opgeschorte of beëindigde Dienst.

Artikel 10 – Overdracht van schuldvorderingen

10.1. De Klant aanvaardt dat de Vennootschap haar uit de Overeenkomst voortvloeiende schuldvorderingen geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan een derde (hierna "de Cessionaris"), met name in het kader van een factoringovereenkomst. Deze overdracht kan plaatsvinden op elk ogenblik tijdens de duur van de Overeenkomst.

10.2. In geval van overdracht wordt de Klant schriftelijk geïnformeerd over de identiteit van de Cessionaris en de nieuwe betalingsgegevens. Vanaf de kennisgeving van de overdracht betaalt de Klant de overgedragen bedragen uitsluitend bevrijdend in handen van de Cessionaris. Elke betaling aan de Vennootschap na kennisgeving van de overdracht werkt niet bevrijdend ten aanzien van de Cessionaris.

10.3. De overdracht van schuldvorderingen wijzigt op geen enkele wijze de verplichtingen van de Vennootschap ten aanzien van de Klant uit hoofde van de Overeenkomst. De Vennootschap blijft het enige aanspreekpunt voor de Klant voor alle vragen met betrekking tot de uitvoering van de Diensten, klachten en de dienst na verkoop.

10.4. De Klant verbindt zich ertoe de aan de Cessionaris overgedragen bedragen niet te compenseren met eventuele schuldvorderingen die hij ten aanzien van de Vennootschap zou bezitten, behoudens in geval van samenhangende schuldvorderingen in de zin van artikel 5.254 van het Burgerlijk Wetboek, of in geval van een gerechtvaardigde betwisting van de factuur die werd meegedeeld overeenkomstig artikel 9.3.1.

Artikel 11 – Jaarlijkse indexering

11.1. De terugkerende prijzen (Service & Assistance-overeenkomst, overeenkomsten voor toezicht op afstand, huurovereenkomsten) kunnen jaarlijks worden geïndexeerd op de verjaardag van de Overeenkomst, op basis van de door Statbel gepubliceerde gezondheidsindex.

11.2. Indexeringsformule: P1 = P0 × (gezondheidsindex van de maand voorafgaand aan de verjaardag / referentie-gezondheidsindex). De referentie-index is die van de maand voorafgaand aan de ondertekening van de Overeenkomst.

11.3. De Klant wordt schriftelijk in kennis gesteld van elke indexering ten minste dertig (30) dagen vóór de toepassing ervan. De Klant aanvaardt dat deze kennisgeving kan gebeuren per e-mail of via de factuur, en erkent dat dit een toereikende, passende en individuele kennisgeving vormt.

11.4. Deze indexering vormt geen ongunstige contractuele wijziging in de zin van artikel 30 van deze voorwaarden en geeft de Klant geen recht om de Overeenkomst om die reden te beëindigen.

DEEL III – WEDERZIJDSE VERPLICHTINGEN

Artikel 12 – Verplichtingen van de Vennootschap

12.1. De Vennootschap is gehouden tot een middelenverbintenis bij de uitvoering van haar prestaties. De geïnstalleerde systemen zijn preventieve en afschrikkende middelen. Zij waarborgen op geen enkele wijze de afwezigheid van inbraak, diefstal, brand of enig ander schadelijk voorval.

12.2. De Vennootschap installeert de Apparatuur overeenkomstig de regels van de kunst, de toepasselijke Belgische en Europese normen en de specificaties van de offerte.

12.3. De Vennootschap behoudt zich het recht voor een beroep te doen op gekwalificeerde onderaannemers voor de uitvoering van het geheel of een deel van de Diensten, met inbegrip van bewakings-, patrouille- of alarminterventiediensten. De Vennootschap blijft jegens de Klant aansprakelijk voor de goede uitvoering van deze prestaties.

12.4. De in de offerte vermelde installatietermijnen worden bij wijze van indicatie meegedeeld en vormen geen vervaltermijnen, behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding.

Artikel 13 – Verplichtingen van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- vrije, veilige en bruikbare toegang tot de Plaats te verzekeren op de overeengekomen data voor de installatie, het onderhoud en, in voorkomend geval, de terugname van de Apparatuur;
- op eigen kosten de conforme elektrische voeding te leveren (wandstopcontact 230V op maximaal 5 meter van de centrale), de voor de werking van de systemen noodzakelijke netwerkconnectiviteit (IP/GSM), alsook alle vereiste administratieve toelatingen;
- de Apparatuur niet te wijzigen, te verplaatsen of er anderszins op in te grijpen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Vennootschap;
- elke vastgestelde storing, schade of poging tot sabotage onmiddellijk aan de Vennootschap te melden;
- de Vennootschap te informeren over elke wijziging die de Plaats beïnvloedt (werken, wijziging van bestemming, wijziging van bewoner, omgevingsveranderingen zoals renovaties, huisdieren, enz.) en die de werking van de systemen kan beïnvloeden;
- de Apparatuur zorgvuldig en als een zorgvuldig persoon te gebruiken, overeenkomstig de door de Vennootschap meegedeelde instructies;
- de Vennootschap onmiddellijk te informeren over elke wijziging van adres of contactgegevens;
- alle wetgeving en reglementering na te leven die van toepassing is op het bezit en het gebruik van beveiligingssystemen;
- de Vennootschap toe te staan om op afstand toegang te nemen (door uploaden en downloaden) tot het geïnstalleerde systeem teneinde de werking ervan te controleren, software-updates uit te voeren en, indien nodig, de technische parameters aan te passen om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen, zonder dat hierdoor de verplichtingen van de Klant worden gewijzigd.

Alle kosten die voortvloeien uit de niet-naleving van deze verplichtingen zijn ten laste van de Klant.

De Klant erkent dat elke wijziging die de Plaats, de omgeving of het gebruik van de locatie beïnvloedt — met name de komst van huisdieren, renovaties, structurele wijzigingen, een herindeling van de ruimtes, een wijziging van bestemming of meubilair dat de detectiezones kan belemmeren of wijzigen — een aanpassing van de Apparatuur kan vereisen (verplaatsing, vervanging of toevoeging van componenten, herparametrering, wijziging van het detectieplan) teneinde de conforme werking ervan te waarborgen en hinderlijke alarmen te vermijden.

Deze aanpassingen, ongeacht of ze het gevolg zijn van een verklaring van de Klant of door de Vennootschap worden vastgesteld bij een interventie, worden uitgevoerd op basis van een voorafgaande offerte en blijven ten laste van de Klant, volgens de modaliteiten voorzien in de toepasselijke Module. De Vennootschap is uit dien hoofde tot geen enkele kosteloze tenlasteneming gehouden, aangezien de oorspronkelijke installatie werd gedimensioneerd op basis van de configuratie en de informatie die door de Klant op de datum van ondertekening van de Overeenkomst werden meegedeeld.

Artikel 14 – Elektronische sluiting van de Overeenkomst en communicatie

14.1. Elektronische sluiting

De Overeenkomst kan langs elektronische weg worden gesloten, overeenkomstig boek XII van het Wetboek van economisch recht en Verordening (EU) nr. 910/2014 (eIDAS). De validatie van de Overeenkomst door de Klant via de website van de Vennootschap (door middel van een acceptatieklik, het aanvinken van het vakje "Ik aanvaard de Algemene Voorwaarden", of elk ander elektronisch ondertekeningsprocedé) vormt een volledige aanvaarding van de Overeenkomst en van deze Algemene Voorwaarden, op dezelfde wijze als een handgeschreven handtekening.

De Vennootschap bewaart een tijdgestempelde registratie van de elektronische aanvaarding (met inbegrip van de identiteit van de Klant, de datum en het uur van de aanvaarding, het IP-adres en de versie van de aanvaarde Voorwaarden). Deze registratie geldt als bewijs van de totstandkoming van de Overeenkomst.

14.2. Precontractuele informatie

Wanneer de Overeenkomst op afstand met een Consument wordt gesloten, verstrekt de Vennootschap, voorafgaand aan de sluiting van de Overeenkomst en overeenkomstig artikel VI.45 van het Wetboek van economisch recht, alle vereiste precontractuele informatie op een duurzame drager (bevestigingsmail of downloadbaar document), met name: de identiteit van de Vennootschap, de wezenlijke kenmerken van de Diensten, de totaalprijs, de duur van de Overeenkomst, de beëindigingsmodaliteiten en het herroepingsrecht.

14.3. Elektronische communicatie

Behoudens andersluidend beding in deze voorwaarden, gebeuren alle communicaties tussen de Vennootschap en de Klant langs elektronische weg (e-mail, klantenruimte op de website). De Klant verbindt zich ertoe een geldig e-mailadres mee te delen bij de sluiting van de Overeenkomst en dit actueel te houden gedurende de gehele duur van de Overeenkomst.

De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor communicaties die niet werden ontvangen ten gevolge van onjuiste of verouderde e-mailcontactgegevens, of door antispamfilters van de Klant.

14.4. Ingebrekestellingen en opzeggingen

In afwijking van artikel 14.3 kunnen kennisgevingen met aanzienlijke juridische gevolgen (ingebrekestellingen, opzeggingsberichten, betwisting van facturen) worden verricht:

- per aangetekende brief; of
- per elektronische aangetekende zending in de zin van artikel 46 van de eIDAS-verordening, via een gekwalificeerde elektronische leveringsdienst; of
- per e-mail met ontvangstbevestiging naar het in de Overeenkomst vermelde e-mailadres, voor zover de geadresseerde de ontvangst ervan bevestigt.

De datum van ontvangst van de kennisgeving is, naargelang het geval: de eerste werkdag volgend op de aanbieding van de aangetekende brief, de door de gekwalificeerde dienst bevestigde afgiftedatum, of de datum van de elektronische ontvangstbevestiging.

DEEL IV – EIGENDOM EN GARANTIE

Artikel 15 – Eigendomsvoorbehoud

15.1. In geval van verkoop van de Apparatuur blijft deze de uitsluitende eigendom van de Vennootschap tot de integrale betaling van de prijs, in hoofdsom, interesten en kosten. Tot aan de eigendomsoverdracht is de Klant bewaarder van de Apparatuur en dient hij deze te verzekeren tegen alle risico's van verlies, diefstal en beschadiging.

15.2. Bij niet-betaling kan de Vennootschap de Apparatuur terugnemen op uitsluitende kosten van de Klant. De Klant machtigt de Vennootschap of haar aangestelden uitdrukkelijk om zich daartoe op de Plaats te begeven.

15.3. Bij terbeschikkingstelling in het kader van een Dienst of een verhuring blijft de Apparatuur de uitsluitende eigendom van de Vennootschap gedurende de gehele duur van de Overeenkomst. De specifieke eigendomsvoorwaarden zijn vastgelegd in de toepasselijke Modules (met name Module B – Security as a Service en Module E – VigiSite).

Artikel 16 – Simkaart

16.1. Eigendom

Wanneer een simkaart (Subscriber Identity Module) door de Vennootschap wordt geleverd ten behoeve van de gsm-communicatie van de Apparatuur, blijft deze simkaart te allen tijde de uitsluitende eigendom van de Vennootschap, ook wanneer de Klant eigenaar is van de Apparatuur (Module A). De simkaart maakt integraal deel uit van het communicatiesysteem van de alarmcentrale.

16.2. Gebruik

De Klant is niet gemachtigd om de simkaart te gebruiken voor andere doeleinden dan deze voorzien in de Overeenkomst (overdracht van de alarmsignalen en communicatie met de Vennootschap en/of de SCT), noch om het daaraan verbonden telefoonnummer te gebruiken. De Klant verbindt zich ertoe de simkaart niet te verwijderen, te vervangen of te manipuleren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Vennootschap.

16.3. Simabonnement

Behoudens wanneer de Klant heeft ingetekend op de Dienst "Security as a Service" (Module B), waarbij het simabonnement is inbegrepen in de maandelijkse vergoeding, vormt de simkaart het voorwerp van een afzonderlijk abonnement dat aan de Klant wordt gefactureerd. De facturatieperiodiciteit (maandelijks of jaarlijks) is bepaald in de Bijzondere Voorwaarden. De betaling gebeurt volgens de modaliteiten voorzien in artikel 8.2.4 van deze Algemene Voorwaarden.

16.4. Beëindiging van het simabonnement

Bij beëindiging van het simabonnement door de Klant wordt de gsm-back-uptransmissie van de Apparatuur gedeactiveerd. De Klant erkent en aanvaardt dat de Apparatuur in dat geval uitsluitend afhankelijk zal zijn van de beschikbaarheid van een actieve en werkende internetverbinding (Ethernet/wifi) voor de overdracht van de alarmsignalen, en dat de Vennootschap niet aansprakelijk kan worden gesteld voor enig transmissiefalen dat voortvloeit uit een onderbreking van de internetverbinding van de Klant.

16.5. Teruggave

De simkaart moet aan de Vennootschap worden teruggegeven bij beëindiging van de Overeenkomst, beëindiging van het simabonnement, of op eerste verzoek van de Vennootschap, en dit in alle gevallen, ook wanneer de Klant eigenaar is van de Apparatuur. Het uitblijven van de teruggave van de simkaart machtigt de Vennootschap om de Klant de vervangingskost van de simkaart te factureren, alsook de eventuele abonnementskosten die blijven lopen tot de effectieve deactivering van de kaart.

Artikel 17 – Garantie

17.1. Wettelijke garantie – Consumenten

De Consument geniet van de wettelijke conformiteitsgarantie van twee (2) jaar vanaf de levering van het goed, overeenkomstig de artikelen 1649bis en volgende van het oud Burgerlijk Wetboek en boek VI van het Wetboek van economisch recht. Elk gebrek aan overeenstemming dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar na de levering geeft recht op herstel of vervanging van het goed, of, indien dit onmogelijk of onevenredig blijkt, op een prijsvermindering of op de ontbinding van de Overeenkomst.

17.2. Contractuele garantie – Professionele Klanten

De Apparatuur geniet van de fabrieksgarantie waarvan de duur in de offerte wordt gespecificeerd, met een minimum van één (1) jaar. De garantie dekt fabricage- en materiaalgebreken bij normale gebruiksomstandigheden.

17.3. Uitsluitingen van garantie

Worden uitgesloten van elke garantie:

- schade die voortvloeit uit niet-conform gebruik, niet-toegelaten wijzigingen of een gebrekkig onderhoud;
- schade veroorzaakt door blikseminslag, elektrische overspanningen, overstromingen of elk ander geval van overmacht;
- de tussenkomst van een niet door de Vennootschap erkende derde, met inbegrip van interventies voor batterijvervanging;
- de normale slijtage van verbruiksgoederen (batterijen, sensoren).

DEEL V – AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 18 – Beperking van de aansprakelijkheid van de Vennootschap

18.1. De Vennootschap is aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een aan haar toerekenbare fout in de uitvoering van haar contractuele verplichtingen. Haar aansprakelijkheid is evenwel beperkt overeenkomstig de bepalingen van dit artikel.

18.2. De Klant erkent en aanvaardt dat de door de Vennootschap geïnstalleerde beveiligingssystemen preventieve en afschrikkende middelen zijn. Hun installatie maakt het op geen enkele wijze mogelijk om gebeurtenissen zoals diefstal, inbraak, brand, overstroming of enig ander schadegeval uit te sluiten. De prestaties van de systemen hangen met name af van de continuïteit van de elektrische voeding, van de goede werking van de gsm-, IP- en telefoonnetwerken, van de plaatselijke informaticaconfiguratie, van de afwezigheid van sabotage of vandalisme, en van de omgevingsomstandigheden (temperatuur, vochtigheid, elektromagnetische interferenties).

18.3. De aansprakelijkheid van de Vennootschap is beperkt tot rechtstreekse, materiële en bewezen schade. Uitdrukkelijk uitgesloten zijn: winstderving, bedrijfsverlies, omzetverlies, verlies van gegevens, elke immateriële, gevolg- of indirecte schade, alsook elke schade verbonden aan een diefstal, een inbraak, een brand of enig ander schadegeval dat zich voordoet niettegenstaande de aanwezigheid van de systemen.

18.4. In elk geval is de totale en gecumuleerde aansprakelijkheid van de Vennootschap uit hoofde van de Overeenkomst geplafonneerd op het bedrag dat gedekt wordt door haar verzekering burgerlijke beroepsaansprakelijkheid die van kracht is op het ogenblik van het schadegeval. Een verzekeringsattest wordt op eenvoudig verzoek aan de Klant bezorgd.

18.5. De Klant dient elke vordering te laten gelden en de schade aan de Vennootschap te melden binnen de kortst mogelijke termijn, en uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan ervan, per aangetekende brief of per e-mail met ontvangstbevestiging, op gemotiveerde wijze.

18.6. De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van dit artikel zijn niet van toepassing in geval van bedrog, opzettelijke fout, zware fout of niet-nakoming van een wezenlijke verplichting van de Overeenkomst.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid van de Klant

19.1. De Klant is aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit een aan hem toerekenbare fout, waaronder met name: de geldboetes die door de overheid aan de Vennootschap worden opgelegd, de nutteloze verplaatsingskosten, de schade veroorzaakt door valse alarmen wegens zijn nalatigheid, en elke schade die voortvloeit uit de niet-naleving van zijn contractuele verplichtingen.

19.2. De Klant is gehouden op eigen kosten toereikende preventieve maatregelen te nemen en een verzekering af te sluiten die de risico's van inbraak, brand, waterschade en andere schade dekt, en deze verzekering aan te houden gedurende de gehele duur van de Overeenkomst. De geïnstalleerde beveiligingssystemen vormen geen vervanging voor een passende verzekeringsdekking.

Artikel 20 – Uitsluitingen van aansprakelijkheid

De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- het falen van de telecommunicatie-, internet-, gsm-, ethernet- of wifinetwerken dat aan de operatoren toerekenbaar is;
- de beslissingen genomen door de politie, brandweer, hulpdiensten of onderaannemers die op alarm tussenkomen;
- het abusieve of niet-conforme gebruik van de Apparatuur door de Klant;
- de onnauwkeurigheid van de door de Klant opgestelde instructies in het Actieplan;
- elke schade die voortvloeit uit een stroomonderbreking, een falen van de internetverbinding van de Klant of elke andere oorzaak buiten de Vennootschap;
- elk falen dat te wijten zou zijn aan het ontbreken van het verplichte jaarlijkse onderhoud.

DEEL VI – PERSOONSGEGEVENS EN BEWAKINGSCAMERA'S

Artikel 21 – Bescherming van persoonsgegevens

21.1. De in het kader van de contractuele relatie verzamelde persoonsgegevens worden door de Vennootschap verwerkt in haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG – Verordening (EU) 2016/679) en het privacybeleid dat beschikbaar is op de website van de Vennootschap.

21.2. De Klant wordt geïnformeerd over het feit dat zijn persoonsgegevens, deze van de contactpersonen vermeld in het Actieplan, de gegevens afkomstig van het alarmsysteem, alsook de telefoongesprekken met de Vennootschap of de SCT, het voorwerp kunnen uitmaken van opnames in het kader van de uitvoering van de Diensten.

21.3. De Klant wordt geïnformeerd over het feit dat de telefonische communicatie tussen de Klant (of zijn in het Actieplan aangeduide contactpersonen) en de Vennootschap of de SCT kan worden opgenomen, met name ter bewijsvoering van de gegeven instructies, voor de opleiding van het personeel, ter verbetering van de kwaliteit van de Diensten en ter naleving van de wettelijke of reglementaire verplichtingen. Deze opnames worden bewaard gedurende een duur die in overeenstemming is met het privacybeleid van de Vennootschap. De Klant verbindt zich ertoe de in zijn Actieplan aangeduide personen te informeren over het bestaan van deze opnames.

21.4. De Vennootschap waarborgt de vertrouwelijkheid van de door de Klant verstrekte informatie en de bescherming ervan via passende en beveiligde middelen. De Klant machtigt de Vennootschap om zijn gegevens over te maken aan de verwerkers en partners die optreden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

21.5. De persoonsgegevens worden uitsluitend bewaard gedurende de tijd die noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij werden verzameld, in voorkomend geval verlengd door de toepasselijke wettelijke verplichtingen. De voornaamste bewaartermijnen zijn de volgende:

- a) Contractuele gegevens (offertes, overeenkomsten, facturen, briefwisseling verbonden aan de uitvoering van de Overeenkomst): bewaard gedurende de gehele duur van de Overeenkomst en tot zeven (7) jaar na de beëindiging ervan, overeenkomstig de Belgische boekhoudkundige en fiscale verplichtingen (artikel III.86 van het Wetboek van economisch recht);
- b) Prospectgegevens (informatieaanvragen zonder sluiting van een overeenkomst): bewaard gedurende drie (3) jaar vanaf het laatste contact, daarna gewist of geanonimiseerd;
- c) Aanvragen zonder gevolg (contactformulieren die onmiddellijk zonder gevolg blijven): gewist twaalf (12) maanden na het laatste contact;
- d) Telefoonopnames tussen de Klant (of zijn aangeduide contactpersonen) en de Vennootschap of de SCT: bewaard gedurende de tijd die noodzakelijk is voor de doeleinden vermeld in artikel 21.3, en maximaal gedurende één (1) jaar, behoudens noodzaak tot bewijsvoering, verzoek van een bevoegde overheid of wettelijke verplichting.

De camerabeelden worden bewaard binnen de grenzen voorzien in artikel 22 en, in voorkomend geval, in de artikelen B.8 en E.11 van de toepasselijke Modules.

De overige bewaartermijnen, met name deze die van toepassing zijn op de gegevens verzameld via de website, de cookies en de marketingactiviteiten, zijn nader bepaald in het privacybeleid van de Vennootschap.

Artikel 22 – Bewakingscamera's – Verantwoordelijkheid van de Klant

22.1. Wanneer bewakingscamerasystemen worden geïnstalleerd, is de Klant als enige verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens afkomstig van de camera's, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke. De Vennootschap treedt op als verwerker voor de technische verrichtingen verbonden aan de camera's.

22.2. De Klant neemt het geheel van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de installatie en het gebruik van de bewakingscamera's voor zijn rekening, met name:

- de aangifte van het bewakingscamerasysteem via het elektronisch loket www.aangiftecamera.be uiterlijk de dag vóór de inwerkingstelling, behoudens toepasselijke wettelijke uitzondering;
- het up-to-date houden van deze aangifte, de jaarlijkse validatie ervan en de wijziging ervan in geval van toevoeging, schrapping, verplaatsing van camera's of wijziging van de bewaartermijn;
- het bijhouden van een register van de beeldverwerkingsactiviteiten, wanneer de wet dit oplegt, en de terbeschikkingstelling ervan aan de bevoegde overheden op verzoek;
- de bewegwijzering van de gebieden onder camerabewaking door middel van reglementaire pictogrammen, overeenkomstig de wet van 21 maart 2007;
- de informatie aan de betrokkenen, de toegang tot de beelden en de eerbiediging van de rechten van de gefilmde personen;
- de bewaartermijn van de beelden, die in beginsel niet langer mag zijn dan één (1) maand, behoudens wanneer de beelden kunnen bijdragen tot het leveren van het bewijs van een misdrijf, een schade of een overlast, of de identificatie van een bij de feiten betrokken persoon mogelijk maken, of behoudens specifieke wettelijke verplichting.

22.3. De Klant erkent dat het systeem bestemd is om de veiligheid te verzekeren van de plaatsen en de goederen die onder toezicht staan, en verbindt zich ertoe het uitsluitend te gebruiken binnen een strikt veiligheidskader. Het is niet bedoeld voor het toezicht op de activiteiten van personen (bezoekers, personeelsleden, werknemers).

22.4. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik door de Klant van de gegevens waartoe hij toegang heeft, noch voor de niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen inzake camerabewaking.

DEEL VII – DUUR, BEËINDIGING EN OVERMACHT

Artikel 23 – Duur van de Overeenkomst

23.1. De duur van de Overeenkomst is bepaald in de Bijzondere Voorwaarden en/of in de Specifieke Voorwaarden die van toepassing zijn op de betrokken dienst. Bij gebreke aan specifieke vermelding gelden de volgende duurtijden:

- Installatieovereenkomst (verkoop): eenmalige uitvoering, zonder verbintenisduur na de levering en de installatie;
- Service & Assistance-overeenkomst (Module C): initiële duur van één (1) jaar, stilzwijgend verlengbaar voor opeenvolgende perioden van één (1) jaar;
- Overeenkomst voor toezicht op afstand: initiële duur van één (1) jaar, stilzwijgend verlengbaar voor opeenvolgende perioden van één (1) jaar;
- Overeenkomst Security as a Service (Module B): initiële duur van vierentwintig (24) maanden, vervolgens stilzwijgend verlengbaar voor opeenvolgende perioden van één (1) jaar;
- Overeenkomst VigiSite – tijdelijke werfbeveiliging (Module E): bepaalde duur die overeenstemt met de duur van de werf, met een minimum van drie (3) maanden, overeenkomstig de Bijzondere Voorwaarden.

Artikel 24 – Gewone beëindiging

24.1. Professionele Klanten

De Professionele Klant kan de Overeenkomst met stilzwijgende verlenging opzeggen per aangetekende brief verzonden ten minste drie (3) maanden vóór de vervaldag van de lopende periode. Bij gebreke hieraan wordt de Overeenkomst verlengd voor een nieuwe periode.

24.2. Consumenten

Overeenkomstig de wet van 25 oktober 2013 kan de Consument:

- de Overeenkomst opzeggen per aangetekende brief verzonden ten minste twee (2) maanden vóór de vervaldag van de initiële periode;
- na de eerste verlenging de Overeenkomst op elk ogenblik opzeggen mits een opzegtermijn van twee (2) maanden.

De Vennootschap herinnert de Consument, ten vroegste drie (3) maanden en ten laatste één (1) maand vóór de uiterste opzeggingsdatum, aan de mogelijkheid om de Overeenkomst niet te verlengen.

Artikel 25 – Vervroegde beëindiging tijdens de initiële periode

25.1. Voor de Service & Assistance-overeenkomst en de overeenkomsten voor toezicht op afstand, bij vervroegde beëindiging door de Klant tijdens de initiële periode, blijft de Klant de vergoedingen verschuldigd die nog moeten lopen tot het einde van de initiële periode, behoudens andersluidend dwingend recht dat van toepassing is op de Consument of bewezen tekortkoming van de Vennootschap.

25.2. Voor de overeenkomsten Security as a Service (Module B), bij vervroegde beëindiging door de Klant tijdens de initiële periode van vierentwintig (24) maanden, is de Klant een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan het geheel van de vergoedingen die nog moeten vervallen tot het einde van de initiële periode, en dient hij de Apparatuur op eigen kosten terug te geven. Voor Consumenten zal deze vergoeding, in voorkomend geval, worden verminderd met de restwaarde van de in goede staat teruggegeven Apparatuur.

Artikel 26 – Beëindiging wegens wanprestatie

26.1. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst van rechtswege op te schorten of te beëindigen, per aangetekende brief, met onmiddellijke uitwerking, indien:

- de Klant misleidende of onjuiste informatie heeft verstrekt;
- de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt ondanks een ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven;
- de Klant de Apparatuur abusief of onrechtmatig gebruikt;
- de Klant herhaaldelijk de instructies van de Vennootschap niet naleeft ondanks ingebrekestelling;
- de Klant, door zijn handelingen, de professionele uitvoering van de Overeenkomst in het gedrang brengt;
- de Klant niet langer rechtmatig eigenaar of huurder is van de Plaats;
- de Klant in staat van faillissement wordt verklaard of een collectieve schuldenregeling verkrijgt.

26.2. De Klant kan de Overeenkomst beëindigen indien de Vennootschap haar wezenlijke verplichtingen niet nakomt ondanks een schriftelijke ingebrekestelling die gedurende dertig (30) dagen zonder gevolg is gebleven.

Artikel 27 – Verhuizing

27.1. In geval van verhuizing dient de Klant de Vennootschap hiervan schriftelijk in kennis te stellen ten minste twee (2) maanden vooraf. De Klant blijft verantwoordelijk voor zijn contractuele verplichtingen.

27.2. Indien de Overeenkomst op het nieuwe adres kan worden voortgezet, kan de Vennootschap de redelijke kosten verbonden aan de verplaatsing van de Apparatuur factureren.

Artikel 28 – Overmacht

28.1. Geen van beide partijen is aansprakelijk voor de niet-nakoming van haar verplichtingen ingeval van een gebeurtenis die overmacht uitmaakt in de zin van artikel 5.226 van het Burgerlijk Wetboek, zijnde elke gebeurtenis die ontsnapt aan de redelijke controle van de betrokken partij, onvoorzienbaar en onweerstaanbaar.

28.2. Vormen met name gevallen van overmacht: natuurrampen, oorlogen, epidemieën en pandemieën, algemene stakingen, grootschalige cyberaanvallen, algemene falingen van de telecommunicatienetwerken, en overheidsbeslissingen die de economische bedrijvigheid beperken.

28.3. Indien de toestand van overmacht langer dan negentig (90) dagen aanhoudt, kan elke partij de Overeenkomst beëindigen zonder vergoeding.

DEEL VIII – SLOTBEPALINGEN

Artikel 29 – Vertrouwelijkheid

Elke partij verbindt zich ertoe alle technische, commerciële en financiële informatie die door de andere partij in het kader van de Overeenkomst wordt meegedeeld als vertrouwelijk te behandelen, en deze niet bekend te maken aan derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze vertrouwelijkheidsverplichting blijft na het einde van de Overeenkomst gelden gedurende een termijn van vijf (5) jaar.

Artikel 30 – Wijziging van de Overeenkomst en van de Algemene Voorwaarden

30.1. Publicatie en versiebeheer

De van kracht zijnde Algemene Voorwaarden worden permanent gepubliceerd op de website van de Vennootschap. Elke versie draagt een versienummer en een datum van inwerkingtreding. De vorige versies worden gearchiveerd en blijven raadpleegbaar op verzoek van de Klant.

30.2. Wijzigingsrecht

De Vennootschap behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden en/of de van kracht zijnde tarieven te wijzigen, om objectief gerechtvaardigde redenen (met name: wetgevende of reglementaire wijzigingen, technische wijzigingen, evolutie van de marktvoorwaarden, aanpassing van de Diensten).

30.3. Kennisgevingsprocedure

Elke wijziging wordt individueel aan de Klant meegedeeld per e-mail of per post, ten minste dertig (30) kalenderdagen vóór haar inwerkingtreding. De kennisgeving preciseert:

- de aard en de inhoud van de aangebrachte wijzigingen;
- de datum van inwerkingtreding van de wijzigingen;
- het recht van de Klant om de Overeenkomst te beëindigen bij weigering van de wijzigingen;
- de link naar de volledige tekst van de nieuwe Algemene Voorwaarden op de website van de Vennootschap.

30.4. Recht tot beëindiging in geval van ongunstige wijziging

De Klant die een prijsverhoging niet aanvaardt (uitgezonderd de in artikel 11 bedoelde jaarlijkse indexering) of enige andere ongunstige wijziging van de contractuele voorwaarden, kan de Overeenkomst beëindigen, zonder kosten of vergoeding, per aangetekende brief of per e-mail met ontvangstbevestiging, verzonden tussen de datum van ontvangst van de kennisgeving en de datum van inwerkingtreding van de wijzigingen.

De beëindiging neemt uitwerking op de geplande datum van inwerkingtreding van de wijzigingen. Tot die datum blijven de vroegere voorwaarden van toepassing.

30.5. Stilzwijgende aanvaarding

Bij gebreke aan beëindiging binnen de hiervoor vermelde termijn wordt de Klant geacht de nieuwe voorwaarden te hebben aanvaard, die van rechtswege van toepassing zullen zijn vanaf hun datum van inwerkingtreding.

30.6. Uitsluitingen

Vormen geen ongunstige wijzigingen in de zin van dit artikel en geven geen recht op beëindiging:

- de jaarlijkse indexering van de terugkerende prijzen overeenkomstig artikel 11;
- de wijzigingen die worden opgelegd door een dwingende wetgevende of reglementaire evolutie;
- de zuiver formele of redactionele wijzigingen die geen afbreuk doen aan de inhoud van de rechten en verplichtingen van de partijen.

Artikel 31 – Overdracht van de Overeenkomst

31.1. De Klant mag de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Vennootschap.

31.2. De Vennootschap kan de Overeenkomst vrij overdragen aan elke vennootschap die deel uitmaakt van dezelfde groep of aan elke cessionaris van haar activiteit, zonder vermindering van de waarborgen van de Klant. In geval van vermindering van de waarborgen voor een Consument kan deze de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 30.4.

Artikel 32 – Splitsbaarheid

Indien een beding van deze Algemene Voorwaarden door een bevoegde rechtbank nietig of niet-toepasbaar wordt verklaard, behouden de overige bedingen hun volledige geldigheid. De partijen zullen zich inspannen om het ongeldig verklaarde beding te vervangen door een geldig beding dat het oorspronkelijke voornemen van de partijen zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 33 – Volledige Overeenkomst

De Overeenkomst (offerte, Bijzondere Voorwaarden, Specifieke Voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden) vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen. Zij vervangt en vernietigt elke voorgaande overeenkomst, voorstel of communicatie, schriftelijk of mondeling, met betrekking tot het voorwerp van de Overeenkomst.

Artikel 34 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

34.1. De Overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

34.2. Voor Professionele Klanten: elk geschil valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van de Vennootschap.

34.3. Voor Consumenten: de bevoegde rechtbank is, naar keuze van de eiser, deze van de woonplaats van de verweerder of deze van de plaats waar de litigieuze verbintenissen werden of moeten worden uitgevoerd, overeenkomstig artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

34.4. Voorafgaand aan elke gerechtelijke procedure trachten de partijen binnen een termijn van dertig (30) dagen een minnelijke oplossing te vinden.

Artikel 34bis – Buitengerechtelijke geschillenbeslechting – Consumentenombudsdienst

34bis.1. Voorafgaande interne klacht

Overeenkomstig de artikelen XVI.2 en XVI.3 van het Wetboek van economisch recht kan de Klant elke klacht met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst richten aan de klantendienst van de Vennootschap, per e-mail of per post, op de contactgegevens vermeld in de Overeenkomst of op de website van de Vennootschap. De Vennootschap verbindt zich ertoe binnen de kortst mogelijke termijn te antwoorden en blijk te geven van zorgvuldigheid bij het zoeken naar een bevredigende oplossing.

34bis.2. Beroep op de Consumentenombudsdienst

Indien de aan de Vennootschap gerichte klacht binnen een redelijke termijn geen bevredigende oplossing heeft gevonden, kan de Consument, overeenkomstig boek XVI van het Wetboek van economisch recht, het geschil kosteloos voorleggen aan de Consumentenombudsdienst, waarvan de contactgegevens als volgt zijn:

Consumentenombudsdienst

Koning Albert II-laan 8, bus 1 – 1000 Brussel

Tel.: +32 2 702 52 20

E-mail: contact@consumentenombudsdienst.be

Website: www.consumentenombudsdienst.be

34bis.3. Facultatief karakter en gerechtelijke procedure

Het beroep op bemiddeling is facultatief. Het ontneemt noch aan de Klant noch aan de Vennootschap het recht om een gerechtelijke procedure in te leiden overeenkomstig artikel 34 van deze Algemene Voorwaarden. De Vennootschap verbindt zich ertoe elk verzoek tot bemiddeling te goeder trouw te onderzoeken, dat door een Consument wordt ingediend via de Consumentenombudsdienst of via elke andere bevoegde gekwalificeerde entiteit in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht.

Artikel 35 – Woonstkeuze

Voor de uitvoering van deze voorwaarden kiezen de partijen woonplaats op hun respectieve maatschappelijke zetel. Elke kennisgeving wordt geldig verricht per aangetekende brief of langs elektronische weg met ontvangstbevestiging op het in de Overeenkomst vermelde adres.

* * *

Deze Algemene Voorwaarden worden aangevuld met de volgende Specifieke Voorwaarden, die van toepassing zijn naargelang het type onderschreven dienst:

- Module A – Specifieke Voorwaarden van de Installatie
- Module B – Specifieke Voorwaarden van de Dienst "Security as a Service"
- Module C – Specifieke Voorwaarden van de Service & Assistance-overeenkomst
- Module D – Specifieke Voorwaarden van het toezicht op afstand
- Module E – Specifieke Voorwaarden van de tijdelijke werfbeveiliging (VigiSite)

Care and Cure BV, met maatschappelijke zetel te rue de Charleroi 31, 1400 Nijvel, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0464.185.382, btw BE 0464.185.382, houder van de INCERT-erkenning nr. 1534 en van de vergunning van de FOD Binnenlandse Zaken nr. 20 1028 78.

Module A — Bijzondere Voorwaarden voor de Installatie

PREAMBULE

Deze Specifieke Voorwaarden voor Installatie (hierna "Module A") vullen de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden van de Vennootschap aan. Zij zijn van toepassing op elke prestatie van installatie van elektronische beveiligingsapparatuur die door de Vennootschap wordt uitgevoerd in het kader van een verkoopovereenkomst. De Klant wordt eigenaar van de Apparatuur na volledige betaling van de prijs, onder voorbehoud van het beding van eigendomsvoorbehoud bedoeld in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze Module A en de Algemene Voorwaarden, primeert Module A voor de materies die hij regelt. De in de Algemene Voorwaarden gedefinieerde termen behouden dezelfde betekenis in deze Module.

Artikel A.1 – Technisch bezoek en veiligheidsonderzoek

A.1.1. De offerte kan worden voorafgegaan door een gratis technisch bezoek ter Plaatse, uitgevoerd door een technicus of een commercieel adviseur van de Vennootschap. Dit bezoek heeft tot doel de veiligheidsbehoeften van de Klant, de kenmerken van de Plaats en de technische beperkingen voor de installatie te beoordelen.

A.1.2. Wanneer de offerte wordt opgesteld zonder voorafgaand technisch bezoek (met name op basis van plannen, foto's of door de Klant verstrekte informatie), is de Klant als enige verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de verstrekte informatie. Elk bijkomend werk dat voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie wordt extra gefactureerd, na akkoord van de Klant, op basis van een aanvullende offerte.

A.1.3. De Klant verbindt zich ertoe volledige en juiste informatie te verstrekken, met name betreffende: de configuratie van de locaties, de geïdentificeerde specifieke risico's, de bestaande infrastructuur (elektrische voeding, IP-netwerk, bekabeling), de aanwezigheid van huisdieren en elke bijzondere beperking (geklasseerde goederen, mede-eigendom, huurovereenkomst, enz.).

Artikel A.2 – Inhoud van de offerte

De door de Vennootschap opgestelde installatieofferte omvat ten minste:

de gedetailleerde lijst van de te installeren Apparatuur (merk, model, hoeveelheid);

de catalogusprijs van de Apparatuur en de catalogusprijs van de installatiewerken;

in voorkomend geval, de toegekende korting, het bedrag ervan, het voorwaardelijke of onvoorwaardelijke karakter ervan, en de precieze voorwaarde in geval van voorwaardelijke korting, overeenkomstig artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden;

de totale nettoprijs exclusief en inclusief belasting;

in voorkomend geval, de verplaatsingskosten;

het bedrag van het vereiste voorschot;

de op de installatie van toepassing zijnde conformiteitsnormen;

de geldigheidsduur van de offerte.

De beschrijvingen in de commerciële documenten, catalogi en op de website van de Vennootschap zijn indicatief en maken geen deel uit van de Overeenkomst, behoudens uitdrukkelijke vermelding in de offerte.

Artikel A.3 – Voorafgaande technische vereisten

De Klant zorgt er, voorafgaand aan de installatie, voor dat de volgende technische voorwaarden zijn vervuld:

een werkend wandstopcontact van 230V in de nabijheid van de voorziene plaats voor de alarmcentrale (maximale afstand van vijf (5) meter);

een werkende internetverbinding (Ethernet en/of Wi-Fi) voor de communicatie van het systeem met de Vennootschap en, in voorkomend geval, de SCT;

een vrije en veilige toegang tot de voorziene installatiezones;

een vrije en veilige toegang tot het elektrische bord;

in voorkomend geval, de nodige toestemmingen van de eigenaar van het gebouw, de mede-eigendom of van elke bevoegde overheid.

Bij gebreke aan deze voorwaarden op de dag van de installatie, gelden de volgende bepalingen:

a) Uitstel van de interventie

Indien de staat van de Plaats de uitvoering van de installatie niet toelaat in normale en veilige omstandigheden, kan de technicus beslissen de interventie uit te stellen. De kosten voor de nutteloze verplaatsing zijn ten laste van de Klant.

b) Niet-voorziene voorbereidende werkzaamheden

Indien de Plaats niet in de overeengekomen staat verkeert, maar de technicus van oordeel is dat hij tot de installatie kan overgaan mits bijkomende voorbereidende werkzaamheden (verplaatsen van meubelen, dozen of omvangrijke voorwerpen, vrijmaken van de werkzones, reiniging van de installatiezone, of elke andere noodzakelijke inrichting), wordt de bijkomende werktijd aan de Klant gefactureerd tegen het geldende uurtarief van de Vennootschap, bovenop het bedrag van de initiële offerte.

De technicus stelt de situatie ter plaatse vast en informeert de Klant over de geraamde meerkost vóór de uitvoering. De Klant dient schriftelijk akkoord te geven (door ondertekening van de interventiebon of per e-mail) voorafgaand aan de uitvoering van deze voorbereidende werkzaamheden. Bij gebrek aan schriftelijk akkoord van de Klant stelt de technicus de interventie uit overeenkomstig punt a) hierboven.

c) Wijziging van de installatie op verzoek van de klant

Elke wijziging van de installatie die door de Klant wordt gevraagd, hetzij vóór, tijdens of na de uitvoering van de werkzaamheden, en die niet uitdrukkelijk is voorzien in de offerte, de bestelbon of de initiële Overeenkomst, wordt beschouwd als een bijkomende prestatie.

Worden met name bedoeld, zonder dat deze lijst limitatief is: het verplaatsen van een centrale, een toetsenbord, een detector, een sirene, een camera of elke andere uitrusting, de wijziging van de bekabeling, het wijzigen van de plaats van een toestel, het toevoegen van materiaal, de wijziging van de parametrering of elke andere door de Klant gevraagde aanpassing.

Wanneer de door de Klant gevraagde wijziging inhoudt dat reeds geïnstalleerde of in installatie zijnde elementen worden verplaatst, gedemonteerd, vervangen, gewijzigd of aangepast, draagt de Klant alle technische en operationele kosten verbonden aan dit verzoek. Dit omvat met name de kosten voor werkuren, verplaatsing, bijkomend materiaal, verbruiksgoederen, herbekabeling, herparametrering, technische aanpassing en alle andere kosten die nodig zijn voor de uitvoering van de gevraagde wijziging.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat de doorboringen, boorgaten, bevestigingen, kabeldoorgangen, kabelgoten, kabelbanen of andere reeds uitgevoerde interventies overeenkomstig de offerte, de initiële instructies van de Klant of de regels van de kunst, zichtbare sporen, markeringen, openingen of beschadigingen kunnen achterlaten wanneer de Klant nadien een wijziging, verplaatsing, demontage of aanpassing van de installatie vraagt.

De werkzaamheden van opvulling, herstelling, schilderwerk, afwerking, esthetisch herstel of herstel van de oppervlakken, muren, plafonds, vloeren, dragers of betrokken elementen vallen onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant. Deze werkzaamheden zijn niet inbegrepen in de prestaties van de Vennootschap, noch in de initieel overeengekomen prijs, en de Vennootschap is niet gehouden ze uit te voeren.

Indien de Vennootschap uitzonderlijk aanvaardt om deze herstelwerken geheel of gedeeltelijk uit te voeren, maken deze het voorwerp uit van een afzonderlijke voorafgaande offerte, die door de Klant moet worden aanvaard vóór elke uitvoering. Geen enkel werk van opvulling, herstelling, schilderwerk, afwerking of herstel kan worden geacht in de initiële prijs te zijn inbegrepen, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke andersluidende vermelding.

Wanneer de wijziging wordt gevraagd tijdens de interventie van de technicus, erkent de Klant dat zijn akkoord, gegeven ter plaatse, schriftelijk, per e-mail, door ondertekening van een interventiebon, door validering van een aanvullende offerte of op enige andere gelijkwaardige wijze, geldt als een vaste bestelling van de overeenkomstige bijkomende prestaties.

De Klant erkent eveneens dat elke wijziging die tijdens de interventie wordt gevraagd, kan leiden tot een verlenging van de tijd nodig voor de uitvoering van de werkzaamheden. Wanneer deze wijziging tot gevolg heeft dat de voltooiing van de installatie binnen de oorspronkelijk voor de interventie voorziene tijd onmogelijk wordt, is de Vennootschap niet

gehouden de interventie te verlengen buiten het geplande tijdslot. De Vennootschap kan in dat geval de interventie onderbreken en een nieuwe afspraak vastleggen op de eerstvolgende beschikbaarheid die verenigbaar is met haar operationele planning, zonder dat de Klant een onmiddellijke of voorrangsbehandeling kan eisen.

De eventueel noodzakelijke nieuwe afspraak om de prestaties af te ronden, wordt bovenop aan de Klant gefactureerd, volgens de geldende tarieven van de Vennootschap, met inbegrip van met name de verplaatsingskosten, de werkuren, het materiaal, de bekabeling, de parametrering en alle bijkomende prestaties die noodzakelijk zijn gemaakt door de gevraagde wijziging.

De Vennootschap behoudt zich het recht voor om elke tijdens de interventie gevraagde wijziging te weigeren of uit te stellen indien deze een aanvullende studie, niet beschikbaar materiaal, een bijzondere technische aanpassing, een voorafgaande validatie vereist, of indien zij van aard is om de normale uitvoering van de oorspronkelijk voorziene werkzaamheden te vertragen.

Deze bepaling staat de aansprakelijkheid van de Vennootschap niet in de weg in geval van bewezen fout bij de uitvoering van de werkzaamheden, overeenkomstig artikel A.7 van deze Module.

Artikel A.4 – Planning en installatietermijnen

A.4.1. De datum en het uur van de installatie worden in onderling overleg overeengekomen tussen de Vennootschap en de Klant, in functie van de respectieve beschikbaarheden, en dit binnen een redelijke termijn na de ondertekening van de offerte en de betaling van het voorschot.

A.4.2. De meegedeelde installatietermijnen zijn indicatief en vormen geen vervaltermijnen, behoudens uitdrukkelijk andersluidende bepaling in de offerte. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen toe te schrijven aan omstandigheden buiten haar wil, met name: leveringstermijnen van leveranciers, onbeschikbaarheid van de Plaats, het niet-nakomen door de Klant van zijn voorbereidende verplichtingen, of gevallen van overmacht.

A.4.3. De installatie wordt uitgevoerd tijdens de kantooruren van de Vennootschap, als volgt gedefinieerd: van maandag tot vrijdag, van 8.30 uur tot 18.00 uur, met uitzondering van de Belgische wettelijke feestdagen. Elke installatie die door de Klant wordt gevraagd buiten deze kantooruren wordt gefactureerd tegen een verhoogd uurtarief, voorafgaand aan de Klant meegedeeld.

Artikel A.5 – Annulering en uitstel van afspraak

A.5.1. Elke annulering of uitstel van de installatieafspraak door één van de partijen dient telefonisch of per e-mail te worden meegedeeld ten minste vierentwintig (24) uur vóór het overeengekomen uur.

A.5.2. Bij annulering door de Klant minder dan vierentwintig (24) uur vóór de afspraak worden de kosten verbonden aan de nutteloze verplaatsing van de technicus aan de Klant gefactureerd. De Klant garandeert dat de technicus toegang heeft tot de Plaats op de overeengekomen datum en het overeengekomen uur.

A.5.3. Bij annulering door de Vennootschap minder dan vierentwintig (24) uur vóór de afspraak, is de Vennootschap een forfaitaire vergoeding van vijfenzeventig euro (75,00 €) exclusief btw verschuldigd aan de Klant, behoudens overmacht. Een nieuwe afspraak wordt zo spoedig mogelijk voorgesteld.

Artikel A.6 – Uitvoering van de installatie

A.6.1. De Vennootschap installeert de Apparatuur overeenkomstig de regels van de kunst, de toepasselijke Belgische en Europese normen en de specificaties van de offerte. De Vennootschap behoudt zich het recht voor een beroep te doen op gekwalificeerde onderaannemers voor de uitvoering van de gehele of een gedeelte van de installatie.

A.6.2. Geen enkel element wordt geïnstalleerd op een hoogte van meer dan drie (3) meter, behoudens uitdrukkelijk akkoord van de Klant en de Vennootschap.

A.6.3. De installatie kan boor-, kabeldoorgang- en bevestigingswerken vereisen. De Klant verleent uitdrukkelijk toestemming aan de Vennootschap om deze werken uit te voeren. De Klant is gehouden de Vennootschap te informeren over de aanwezigheid van elektrische leidingen, gas- of waterleidingen of elk ander element ingewerkt in de muren, vloeren en plafonds die door de installatie worden beïnvloed. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit onjuiste of ontbrekende informatie van de Klant op dit punt.

A.6.4. De technicus gaat, in aanwezigheid van de Klant of zijn vertegenwoordiger, over tot de indienststelling van het systeem, de controle van de goede werking van alle componenten en een gebruiksdemonstratie. De Klant ontvangt de gebruiksinstructies, toegangscodes en de nodige identificatiegegevens.

Artikel A.7 – Schade aan de goederen van de Klant tijdens de installatie

A.7.1. Voorzorgsmaatregelen

De technicus neemt de gebruikelijke voorzorgsmaatregelen om de goederen van de Klant tijdens de installatie te beschermen (beschermzeilen, vloerbescherming, afzuiging van boorstof, enz.). De Klant wordt verzocht de technicus, vóór de aanvang van de interventie, de aanwezigheid te melden van kwetsbare oppervlakken, gevoelige bekledingen of waardevolle elementen in de nabijheid van de werkzones.

A.7.2. Aansprakelijkheid van de Vennootschap

De Vennootschap is aansprakelijk voor materiële schade aan de goederen van de Klant veroorzaakt door een fout of nalatigheid van haar technicus tijdens de installatie (breuk, abnormale bevuiling, beschadigingen, waterschade als gevolg van doorboren van een leiding, enz.). In dat geval verbindt de Vennootschap zich, naar haar keuze, tot:

het herstellen of vervangen van het beschadigde goed; of

het vergoeden van de door de Klant geleden schade, binnen de grenzen van het aansprakelijkheidsplafond bedoeld in artikel 18 van de Algemene Voorwaarden (bedrag gedekt door de BA-uitbatingsverzekering van de Vennootschap).

A.7.3. Uitsluitingen

Vormen geen vergoedbare schade:

slijtagesporen, stof of lichte bevuiling inherent aan de boor-, bevestigings- en kabeldoorgangswerken, voor zover de technicus de gebruikelijke redelijke voorzorgsmaatregelen heeft getroffen;

de boor- en bevestigingsgaten noodzakelijk voor de installatie, aangezien de Klant deze werken uitdrukkelijk heeft toegestaan overeenkomstig artikel A.6.3;

schade die voortvloeit uit onjuiste of ontbrekende informatie van de Klant betreffende de aanwezigheid van elektrische leidingen, gas- of waterleidingen of andere ingewerkte elementen (artikel A.6.3);

schade aan de goederen van de Klant die voortvloeit uit een staat van de Plaats die niet conform is aan de vereisten van artikel A.3;

schade die reeds vóór de installatie bestond.

A.7.4. Melding van de schade

De Klant dient elke vastgestelde schade aan de technicus te melden vóór diens vertrek van de Plaats, opdat deze de schade kan vaststellen en noteren op de interventiebon. Bij gebreke daaraan beschikt de Klant over een termijn van achtenveertig (48) uur na de installatie om de schade per e-mail aan de Vennootschap te melden, vergezeld van foto's. Na deze termijn kan de Vennootschap niet aansprakelijk worden gesteld voor de beweerde schade, behoudens verborgen gebrek dat binnen deze termijn niet kon worden ontdekt.

Artikel A.8 – Conformiteit met de normen

A.8.1. De Vennootschap is houder van het INCERT-certificaat en voert haar installaties uit overeenkomstig de geldende INCERT T/A-normen, de toepasselijke Europese normen (EN 50131 voor inbraakalarmsystemen, EN 54 voor branddetectie, EN 62676 voor videobewaking) en de Belgische wetgeving, met name de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

A.8.2. Bijzondere vereisten van de voorschrijver of de verzekeraar. Wanneer de Klant onderworpen is aan specifieke vereisten uitgaande van zijn verzekeraar, een studiebureau, een overheid of enige andere voorschrijver (met name: opgelegd risiconiveau hoger dan het niveau dat voortvloeit uit de standaardanalyse, verplichte transmissie naar een gecertificeerde alarmcentrale, bijzondere technische vereisten betreffende de componenten, specifieke vermeldingen op de conformiteitsverklaring), is hij gehouden de Vennootschap hiervan schriftelijk in kennis te stellen voorafgaand aan het opstellen van de offerte en haar het geheel van de toepasselijke voorschriften mee te delen. Bij gebreke aan voorafgaande informatie ontwerpt de Vennootschap de installatie op basis van de standaardrisicoanalyse voorzien door de norm T 015/2, en wordt elk later vereist bijkomend werk om aan deze vereisten te voldoen, gefactureerd op basis van een

aanvullende offerte.

A.8.3. De door de Vennootschap geïnstalleerde rookmelders zijn conform aan de Europese normen. De Vennootschap voert de analyse van de verplichtingen van de Klant inzake brandveiligheid niet uit. De keuze van de plaats en het aantal melders blijft onder de verantwoordelijkheid van de Klant wat de naleving van de toepasselijke regelgeving betreft.

A.8.4. INCERT-conformiteitsverklaring — voorwaarden voor afgifte en behoud. Overeenkomstig de technische nota T 015/2 van het Belgisch Elektrotechnisch Comité (§ 8.1) en het Certificatiereglement voor Beveiligingsondernemingen (RCES) INCERT, is de afgifte van een INCERT-conformiteitsverklaring door de Vennootschap afhankelijk van de ondertekening, voorafgaand aan de eerste onder spanning stellen van het systeem, van een Service & Assistance-overeenkomst die het jaarlijkse onderhoud van de installatie dekt (Module C van deze Algemene Voorwaarden).

De Klant erkent uitdrukkelijk te zijn geïnformeerd dat:

a) het afsluiten van een onderhoudsovereenkomst een voorwaarde vormt voor de afgifte van de INCERT-conformiteitsverklaring en niet facultatief is voor installaties waarvoor INCERT-conformiteit vereist of gevraagd wordt;

b) bij opschorting, beëindiging, niet-verlenging of elke andere beëindiging van de Service & Assistance-overeenkomst, om welke reden en op initiatief van welke partij ook, de Vennootschap, in toepassing van § 8.1 van de T 015/2, gehouden is de INCERT-conformiteitsverklaring in te trekken en de gebruiker daarvan in kennis te stellen alsook, in voorkomend geval, de betrokken instanties;

c) de intrekking van de INCERT-conformiteitsverklaring de verzekeringsdekking diefstal/inbraak van de Klant kan beïnvloeden. Het komt de Klant toe de gevolgen van deze intrekking bij zijn verzekeraar na te gaan.

Artikel A.9 – Oplevering van de installatie

A.9.1. Modaliteiten van oplevering

De oplevering van de installatie geschiedt volgens één van de volgende modaliteiten, zoals bepaald door de Bijzondere Voorwaarden of, bij gebrek daaraan, door de tijdens de interventie gevolgde praktijk:

de ondertekening van een proces-verbaal van oplevering (PV) ter plaatse, na afloop van de installatie, door de Klant of zijn vertegenwoordiger en de technicus van de Vennootschap; of

de effectieve indienststelling van het Alarmsysteem in aanwezigheid van de Klant of zijn vertegenwoordiger, die geldt als oplevering; of

de elektronische validering door de Klant (bevestiging per e-mail of via de online klantenzone) binnen een termijn van achtenveertig (48) uur na de installatie. Bij gebrek aan antwoord van de Klant binnen deze termijn, wordt de installatie geacht zonder voorbehoud te zijn opgeleverd.

A.9.2. Termijn voor voorbehouden

De Klant beschikt over een termijn van zeven (7) kalenderdagen vanaf de oplevering om aan de Vennootschap, per e-mail of schriftelijk, elk voorbehoud of vastgesteld gebrek betreffende de installatie te melden. De voorbehouden moeten precies en gemotiveerd zijn.

Het uitblijven van voorbehouden binnen deze termijn vormt de definitieve oplevering van de installatie en geldt als goedkeuring van het geheel van de uitgevoerde werkzaamheden, van de installatiemethode en van de goede werking van het systeem.

Verborgen gebreken, die bij de oplevering noch binnen de termijn voor voorbehouden konden worden ontdekt, blijven gedekt door de waarborg bedoeld in artikelen 16 van de Algemene Voorwaarden en A.10 van deze Module.

A.9.3. Behandeling van de voorbehouden

Bij gegronde voorbehouden verbindt de Vennootschap zich ertoe deze te verhelpen binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen vanaf de kennisgeving. Indien de voorbehouden betrekking hebben op kleine gebreken die de werking van het systeem niet verhinderen, wordt de oplevering geacht te zijn verkregen onder voorbehoud van het verhelpen van deze gebreken.

Artikel A.10 – Facturatie van de installatie

A.10.1. Na de oplevering van de installatie factureert de Vennootschap het saldo van de installatiekosten en de prijs van de Apparatuur aan de Klant, na aftrek van het betaalde voorschot, op basis van de offerte en rekening houdend met de eventueel tijdens de installatie overeengekomen wijzigingen.

A.10.2. Elk bijkomend werk ten opzichte van de initiële offerte, dat door de Klant tijdens de installatie wordt aanvaard, wordt gefactureerd op basis van een aanvullende offerte of, bij gebreke daaraan, tegen de geldende uurtarieven van de Vennootschap.

Artikel A.11 – Specifieke waarborg op de installatie

A.11.1. Naast de waarborgen bedoeld in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden, waarborgt de Vennootschap de conformiteit van de installatie met de specificaties van de offerte en met de in artikel A.8 bedoelde normen.

A.11.2. De waarborg op de installatiewerken dekt de installatiegebreken (verkeerde positionering, gebrekkige bekabeling, onjuiste parametrering) gedurende een termijn van:

twee (2) jaar vanaf de oplevering voor Consumenten (wettelijke conformiteitsgarantie);

één (1) jaar vanaf de oplevering voor Professionele Klanten (contractuele waarborg).

A.11.3. De waarborg op de Apparatuur is die van de fabrikant, waarvan de duur in de offerte wordt vermeld, onverminderd de wettelijke conformiteitsgarantie die van toepassing is op Consumenten.

A.11.4. De uitsluitingen van waarborg bedoeld in artikel 17.3 van de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op deze Module.

Artikel A.12 – Dienst-na-verkoop

A.12.1. Bij een door de waarborg gedekt gebrek neemt de Klant contact op met de Vennootschap per e-mail of telefonisch. De Vennootschap zal trachten binnen een redelijke termijn tussen te komen. De herstellingen of vervangingen onder waarborg gebeuren zonder kosten voor de Klant.

A.12.2. De interventies buiten waarborg (gebrek toe te schrijven aan de Klant, normale slijtage, schade veroorzaakt door derden, overmacht) worden aan de Klant gefactureerd op basis van de geldende uurtarieven, vermeerderd met de verplaatsingskosten en de kostprijs van de vervangingsstukken.

A.12.3. De bepalingen van artikel A.5 betreffende de annulering van een afspraak zijn eveneens van toepassing op de interventies van dienst-na-verkoop.

Artikel A.13 – Specifieke verplichtingen van de Klant na de installatie

Naast de verplichtingen bedoeld in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, verbindt de Klant zich, na de installatie, ertoe om:

het Alarmsysteem te gebruiken overeenkomstig de door de Vennootschap overhandigde gebruiksinstructies;

de Apparatuur niet te wijzigen, te verplaatsen of door derden te laten wijzigen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Vennootschap. Elke niet-toegestane wijziging brengt het verval van de waarborg met zich mee;

elk gebrekkig functioneren, diefstal, verlies of beschadiging van de Apparatuur onmiddellijk aan de Vennootschap te melden;

onverwijld aan de Vennootschap elke wijziging van de omgeving van de Plaats mee te delen (renovaties, nieuwe inrichtingen, huisdieren, enz.) die de werking van het systeem kan beïnvloeden;

het courant onderhoud van het systeem te verzekeren (vervanging van de batterijen op aanwijzing van de Vennootschap, reiniging van de detectoren en camera's volgens de verstrekte instructies).

Artikel A.14 – Eigendoms- en risico-overdracht

A.14.1. De eigendom van de Apparatuur wordt aan de Klant overgedragen op het ogenblik van de volledige betaling van de prijs (hoofdsom, interesten en kosten), overeenkomstig het beding van eigendomsvoorbehoud bedoeld in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.

A.14.2. De risico's van verlies, beschadiging en vernietiging van de Apparatuur worden aan de Klant overgedragen vanaf de oplevering van de installatie, zelfs indien de volledige betaling nog niet heeft plaatsgevonden.

Deze Module A vult de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden aan. Bij stilzwijgen van deze Module over een bijzonder punt zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Pagina /

Module B — Bijzondere Voorwaarden voor de Dienst « Security as a Service »

MODULE B

SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR DE DIENST

« SECURITY AS A SERVICE »

Aanvulling op de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden
Versie: V11.20260511

PREAMBULE

Deze Specifieke Voorwaarden voor de Dienst « Security as a Service » (hierna "Module B") vullen de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden van de Vennootschap aan. Zij zijn van toepassing op de geïntegreerde beveiligingsdienstovereenkomst waarbij de Vennootschap aan de Klant elektronische beveiligingsapparatuur ter beschikking stelt en een volledig pakket van bijhorende prestaties levert, mits betaling van installatiekosten en een maandelijkse vergoeding.

De Dienst « Security as a Service » onderscheidt zich van de installatieovereenkomst (Module A) door het feit dat de Klant op geen enkel ogenblik eigenaar wordt van de Apparatuur. De Apparatuur blijft de uitsluitende eigendom van de Vennootschap gedurende de volledige duur van de Overeenkomst en na de beëindiging ervan.

De technische installatievoorwaarden voorzien in de artikelen A.1 tot A.7 van Module A (technisch bezoek en veiligheidsonderzoek, inhoud van de offerte, voorafgaande technische vereisten, planning en installatietermijnen, annulering en uitstel van afspraak, uitvoering van de installatie, schade aan de goederen van de Klant tijdens de installatie) zijn van rechtswege van toepassing op de installatie die wordt uitgevoerd in het kader van deze Module B. De overige bepalingen van Module A, en met name de artikelen A.10 (facturatie), A.11 (specifieke waarborg op de installatie), A.13 (verplichtingen na de installatie) en A.14 (eigendoms- en risico-overdracht), zijn niet van toepassing op deze Module, aangezien de Apparatuur de uitsluitende eigendom van de Vennootschap blijft overeenkomstig artikel B.2. Het beding van eigendomsvoorbehoud bedoeld in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden is eveneens zonder voorwerp in het kader van deze Module.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze Module B en de Algemene Voorwaarden of de door verwijzing overgenomen bepalingen van Module A, primeren de bepalingen van Module B voor de materies die hij regelt. Wanneer de Klant intekent op de Dienst « Security as a Service », zijn de Modules C (Service & Assistance) en D (Toezicht op afstand) niet van toepassing, aangezien deze prestaties volledig door deze Module worden gedekt.

Module A kan te allen tijde worden geraadpleegd op de website van de Vennootschap en wordt aan de Klant op een duurzame drager overhandigd bij het sluiten van deze Overeenkomst.

Artikel B.1 – Beschrijving van de Dienst

B.1.1. De Dienst « Security as a Service » is een geïntegreerde beveiligingsdienst die de volgende prestaties omvat, inbegrepen in de maandelijkse vergoeding:

- de terbeschikkingstelling van de elektronische beveiligingsapparatuur omschreven in de offerte (alarmcentrale, detectoren, camera's, toebehoren en elk onderdeel van het systeem);
- het preventief en correctief onderhoud van de Apparatuur, zonder beperking in frequentie of duur, met inbegrip van de periodieke inspecties, de software-updates en het toezicht op afstand;
- de dienst toezicht op afstand (monitoring) 24 uur op 24, 7 dagen op 7, via een vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand, met inbegrip van de ontvangst en de verwerking van de alarmsignalen overeenkomstig het Actieplan;
- de integrale waarborg op de Apparatuur gedurende de volledige duur van de Overeenkomst, zonder beperking in de tijd, die de fabricagegebreken, pannes en gebrekkige werking onder normale gebruiksomstandigheden dekt;
- de vervanging van alle verbruiksgoederen (batterijen, cellen, sensoren met beperkte levensduur) in het kader van de normale slijtage, zonder bijkomende kosten voor de Klant;
- de technische bijstand op afstand en de toegang tot een telefonische bijstandslijn.

B.1.2. De initiële installatie en indienststelling van de Apparatuur zijn niet inbegrepen in de maandelijkse vergoeding en maken het voorwerp uit van afzonderlijke installatiekosten, die worden gefactureerd overeenkomstig artikel B.5. De installatievoorwaarden van Module A (artikelen A.1 tot A.7) zijn naar analogie van toepassing op de installatie die wordt uitgevoerd in het kader van deze Module.

B.1.3. De gedetailleerde beschrijving van de Dienst en de functionaliteiten ervan is beschikbaar op de website van de Vennootschap en in de aan de Klant overhandigde documentatie bij het sluiten van de Overeenkomst.

Artikel B.2 – Eigendom van de Apparatuur

B.2.1. De Apparatuur die ter beschikking wordt gesteld van de Klant in het kader van de Dienst « Security as a Service » blijft te allen tijde de uitsluitende eigendom van de Vennootschap. De Klant verwerft geen enkel eigendomsrecht op de Apparatuur, ongeacht de duur van de Overeenkomst of het totale bedrag van de betaalde vergoedingen.

B.2.2. De Apparatuur mag door de Klant niet worden verkocht, overgedragen, onderverhuurd, in pand gegeven, uitgeleend of overgedragen aan een derde, noch in beslag worden genomen door de schuldeisers van de Klant. De Apparatuur kan in geen geval worden geïncorporeerd in de onroerende goederen van de Klant.

B.2.3. Indien de Klant geen eigenaar is van het gebouw waarin de Apparatuur is geïnstalleerd, of indien hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst ophoudt eigenaar te zijn, verbindt hij zich ertoe de eigenaar van het gebouw mee te delen dat de Apparatuur hem niet toebehoort en niet in het voorrecht van de verhuurder kan worden begrepen.

B.2.4. De Vennootschap behoudt zich het recht voor de Apparatuur (of bepaalde onderdelen ervan) te vervangen door gelijkwaardig of beter materiaal, naar eigen goeddunken, teneinde het overeengekomen dienstniveau te handhaven.

B.2.5. Wanneer in de Apparatuur een simkaart (Subscriber Identity Module) wordt geplaatst voor de gsm-noodcommunicatie, blijft deze simkaart te allen tijde de uitsluitende eigendom van de Vennootschap. Zij vormt een integraal deel van de alarmcentrale. De Klant is niet gemachtigd deze simkaart voor andere doeleinden te gebruiken, noch het daaraan verbonden telefoonnummer te gebruiken. Bij beëindiging van de Overeenkomst moet de simkaart verplicht samen met de Apparatuur aan de Vennootschap worden teruggegeven.

Artikel B.3 – Duur van de Overeenkomst

B.3.1. De Overeenkomst voor de Dienst « Security as a Service » wordt gesloten voor een initiële duur van vierentwintig (24) maanden vanaf de activeringsdatum van de Dienst (hierna de "Initiële Periode"). De activeringsdatum stemt overeen met de datum van indienststelling van de Apparatuur en van verbinding met de vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand.

B.3.2. Bij het verstrijken van de Initiële Periode wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) jaar, behoudens beëindiging door één van de partijen overeenkomstig artikel B.4.

Artikel B.4 – Beëindiging

B.4.1. Gewone beëindiging

Elke partij kan de Overeenkomst beëindigen per aangetekend schrijven of per e-mail met ontvangstbevestiging:

- Professionele Klanten: ten minste drie (3) maanden vóór het verstrijken van de Initiële Periode of van elke verlengingsperiode;
- Consumenten: ten minste twee (2) maanden vóór het verstrijken van de Initiële Periode. Na de eerste verlenging kan de Consument de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

De Vennootschap zal de Consument, overeenkomstig de wet van 25 oktober 2013, ten vroegste drie (3) maanden en ten laatste één (1) maand vóór de uiterste opzegdatum, herinneren aan de mogelijkheid om de Overeenkomst niet te verlengen.

B.4.2. Vervroegde beëindiging tijdens de Initiële Periode

Bij vervroegde beëindiging door de Klant tijdens de Initiële Periode van vierentwintig (24) maanden is de Klant een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan de totaliteit van de maandelijkse vergoedingen die nog verschuldigd zouden zijn tot het einde van de Initiële Periode. Deze vergoeding wordt gerechtvaardigd door de investeringen die de Vennootschap heeft gedaan voor de terbeschikkingstelling van de Apparatuur, waarvan de kost wordt afgeschreven over de duur van de Initiële Periode.

Voor Consumenten zal deze vergoeding, in voorkomend geval, worden verminderd met de restwaarde van de in goede staat teruggegeven Apparatuur en mag zij niet hoger zijn dan de redelijkerwijs voorzienbare schade die de Vennootschap lijdt, onder voorbehoud van de soevereine beoordeling door de bevoegde rechtbanken.

B.4.3. Beëindiging wegens wanprestatie

Naast de gronden voor beëindiging wegens wanprestatie bedoeld in artikel 26 van de Algemene Voorwaarden, kan de Vennootschap de Overeenkomst van rechtswege, per aangetekend schrijven, met onmiddellijke ingang beëindigen indien:

- de Klant zijn SEPA-domiciliëringsmandaat heeft herroepen en geen nieuw mandaat heeft opgesteld binnen de dertig (30) dagen overeenkomstig artikel 8.3.2 van de Algemene Voorwaarden;
- de vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand vijf (5) valse alarmen of meer ontvangt binnen een tijdspanne van zes (6) opeenvolgende maanden, te wijten aan handelingen of nalatigheid van de Klant;
- de Klant de toegang tot de Plaats weigert voor een onderhouds- of vervangingsinterventie van de Apparatuur, ondanks ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven;
- de Klant de Apparatuur niet teruggeeft binnen de voorziene termijnen na het einde van de Overeenkomst.

B.4.4. Gevolgen van de beëindiging

Ongeacht de oorzaak van de beëindiging, is de Klant gehouden om:

- de Vennootschap of haar aangestelden toegang te verlenen tot de Plaats om de Apparatuur te demonteren en op te halen;
- de volledige Apparatuur, met inbegrip van de simkaart in voorkomend geval, terug te geven binnen een termijn van dertig (30) dagen vanaf de datum waarop de beëindiging uitwerking krijgt;
- de preventiestickers en -platen die het merk van de Vennootschap dragen, te verwijderen en te vernietigen;
- alle nog uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.

De kosten van demontage en ophaling van de Apparatuur zijn ten laste van de Klant. Indien de Klant weigert de Vennootschap toegang te verlenen tot de Plaats of de Apparatuur terug te geven, behoudt de Vennootschap zich het recht voor de vervangingswaarde van de niet-teruggegeven Apparatuur aan de Klant te factureren, onverminderd haar recht op bijkomende schadevergoeding.

De Vennootschap is niet gehouden de locatie in haar oorspronkelijke staat te herstellen bij de demontage.

Na de beëindiging van de Overeenkomst heeft de Klant geen toegang meer tot de online diensten (klantenzone, mobiele applicatie) noch tot de diensten van de Vennootschap.

Bij beëindiging van deze Overeenkomst met behoud van de Apparatuur bij de Klant (met name in geval van een overkoop of een eigendomsoverdracht), wordt de INCERT-conformiteitsverklaring ingetrokken, bij gebreke aan het gelijktijdig sluiten van een Service & Assistance-overeenkomst.

Artikel B.5 – Financiële voorwaarden

B.5.1. Installatiekosten

De installatiekosten (arbeid, verplaatsing, configuratie) worden afzonderlijk van de maandelijkse vergoeding gefactureerd. Zij zijn betaalbaar bij de ondertekening van de Overeenkomst of, indien de Bijzondere Voorwaarden hierin voorzien, gespreid over een tussen partijen overeengekomen periode. De bepalingen van artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden betreffende de voorwaardelijke kortingen zijn van toepassing.

B.5.2. Maandelijkse vergoeding

De Klant is een maandelijkse vergoeding verschuldigd waarvan het bedrag wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden. Deze vergoeding dekt het geheel van de prestaties beschreven in artikel B.1.1. Overeenkomstig artikel 8.2.4 c) van de Algemene Voorwaarden gebeurt de betaling uitsluitend door middel van bankdomiciliëring (SEPA-inning), op voorhand en volgens de overeengekomen periodiciteit.

B.5.3. Btw

De maandelijkse vergoeding wordt, in voorkomend geval, opgesplitst tussen de onderhoudsdiensten (onderworpen aan het btw-tarief van 6 % indien de wettelijke voorwaarden zijn vervuld) en de overige diensten (monitoring, communicatie, mobiele applicatie) onderworpen aan het tarief van 21 %.

B.5.4. Indexering

De maandelijkse vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig artikel 11 van de Algemene Voorwaarden.

B.5.5. Van de vergoeding uitgesloten prestaties

Niet inbegrepen in de maandelijkse vergoeding en het voorwerp uitmakend van een afzonderlijke facturatie zijn:

- de initiële installatiekosten bedoeld in artikel B.5.1;
- de herstellingen die noodzakelijk zijn geworden door een niet-conform gebruik, een nalatigheid, een inbraakpoging, een daad van vandalisme of elke andere oorzaak die niet aan de Vennootschap kan worden toegerekend;
- de door de Klant gevraagde uitbreidingen, verplaatsingen of wijzigingen van de Apparatuur;
- de interventiekosten als gevolg van herhaalde valse alarmen te wijten aan de nalatigheid van de Klant;
- de interventies buiten de kantooruren (maandag-vrijdag 8.30-18.00 uur) gevraagd door de Klant, gefactureerd tegen het verhoogde uurtarief;
- de kosten van demontage en ophaling van de Apparatuur op het einde van de Overeenkomst.

Artikel B.6 – Waarborg en onderhoud

B.6.1. Integrale waarborg

Gedurende de volledige duur van de Overeenkomst geniet de Apparatuur van een integrale waarborg die het geheel van de fabricagegebreken, pannes en gebrekkige werking onder normale gebruiksomstandigheden dekt. Deze waarborg is niet beperkt in de tijd en is van toepassing zolang de Overeenkomst van kracht is en de Klant zijn verplichtingen nakomt.

In geval van een door de waarborg gedekt gebrek gaat de Vennootschap, op haar kosten en naar eigen goeddunken, over tot de herstelling of vervanging van het gebrekkige onderdeel binnen een redelijke termijn.

B.6.2. Uitsluitingen van waarborg

Zijn uitgesloten van de waarborg en geven aanleiding tot een afzonderlijke facturatie:

- schade voortvloeiend uit een gebruik niet-conform aan de instructies van de Vennootschap, uit niet-toegestane wijzigingen of uit gebrekkig onderhoud toerekenbaar aan de Klant;
- schade veroorzaakt door blikseminslag, elektrische overspanningen, overstromingen, daden van vandalisme, sabotage of inbraakpoging;
- schade voortvloeiend uit de tussenkomst van een derde die niet door de Vennootschap is gemachtigd;
- schade voortvloeiend uit niet-conforme omgevingsomstandigheden (langdurige stroomonderbreking, afwezigheid van internetverbinding, afwezigheid van verbinding met het gsm-netwerk, enz.).

B.6.3. Verbruiksgoederen

De vervanging van de verbruiksgoederen (batterijen, cellen en elk onderdeel met beperkte levensduur) is inbegrepen in de maandelijkse vergoeding in het kader van de normale slijtage. De verbruiksgoederen worden aan de Klant verstuurd of door een technicus vervangen volgens de aard van het onderdeel. Wanneer de vervanging door de Klant kan worden uitgevoerd, gaat deze zelf over tot de vervanging op basis van instructies (video of handleiding) verstrekt door de Vennootschap.

B.6.4. Preventief onderhoud

De Vennootschap verricht ten minste één jaarlijks onderhoud van de Apparatuur, overeenkomstig de geldende wetgeving. Dit onderhoud wordt op afstand uitgevoerd, behoudens wanneer een fysieke tussenkomst van een technicus vereist is. De jaarlijkse controle omvat met name:

- de controle van de in- en uitschakelfuncties van het systeem;
- de controle van de in- en uitgangstemporisaties;
- de controle van de goede werking van alle componenten;

• de controle van de sabotage-alarmen;
• de controle van de transmissie van de signalen en van de signaalsterkte;
• de noodzakelijke software-updates.

Artikel B.7 – Toezicht op afstand

B.7.1. De Apparatuur is 24 uur op 24, 7 dagen op 7, verbonden met de vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand (SCT) van de Vennootschap of haar vergunde partner, door middel van de internetverbinding van de Klant en/of het gsm-netwerk.

B.7.2. De SCT beheert en verwerkt de binnenkomende alarmsignalen overeenkomstig het met de Klant opgestelde Actieplan. De Vennootschap verbindt zich ertoe verificaties van de binnenkomende alarmsignalen uit te voeren (telefonische controles, technische verificaties, in voorkomend geval video-verificatie) alvorens de politiediensten te verwittigen.

B.7.3. De Klant verbindt zich ertoe de in het Actieplan opgenomen informatie (contactpersonen, instructies, telefoonnummers) up-to-date te houden. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de ondoeltreffendheid van de door de Klant gegeven instructies of voor de onmogelijkheid om de aangewezen personen te bereiken. De eventuele kosten verbonden aan de onnauwkeurigheid van de informatie in het Actieplan zijn ten laste van de Klant.

B.7.4. De telefonische communicaties tussen de Klant (of zijn aangewezen contacten) en de SCT kunnen worden opgenomen overeenkomstig artikel 21.3 van de Algemene Voorwaarden.

Artikel B.8 – Opslag van gegevens, beelden en video's

B.8.1. Opslagmodaliteiten

Wanneer de Apparatuur camera's of toestellen voor het opnemen van beelden, geluiden of video's omvat, kunnen de opnames worden opgeslagen:

• lokaal, op de op de Plaats van de Klant geïnstalleerde Apparatuur; en/of
• in een cloud-opslagsysteem (gehost door een gespecialiseerde derde dienstverlener), wanneer deze optie is voorzien in de Bijzondere Voorwaarden.

De toepasselijke opslagmodaliteit wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden van de Overeenkomst.

B.8.2. Cloud-opslag

Wanneer de cloud-opslag is geactiveerd, wordt de Klant geïnformeerd dat:

• de cloud-opslag ter beschikking wordt gesteld door een gespecialiseerde derde dienstverlener wiens identiteit aan de Klant wordt meegedeeld in de Bijzondere Voorwaarden of op de website van de Vennootschap;
• het gebruik van de cloud-opslag onderworpen is aan de algemene voorwaarden van de cloud-dienstverlener, waarvan de Klant kennis kan nemen op de website van die dienstverlener;
• de cloud-opslag een internationale doorgifte van de gegevens (beelden, video's, geluiden) kan inhouden, met inbegrip naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, overeenkomstig de waarborgen voorzien door de AVG (adequaatheidsbesluiten, standaardcontractbepalingen, enz.);
• de opslag en bewaring van de gegevens beperkt zijn en onderworpen aan capaciteitsbeperkingen.

B.8.3. Bewaartermijn van de beelden

De Klant, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, bepaalt de bewaartermijn van de beelden en video's van de bewakingscamera's via de online klantenzone of de mobiele applicatie, binnen de bij wet voorziene grenzen. Behoudens wettelijke uitzondering of bewaring gerechtvaardigd door een reëel incident, mag deze termijn in beginsel niet meer bedragen dan één (1) maand.

Bij vals alarm of bij afwezigheid van reëel incident worden de beelden bewaard gedurende de door de Klant ingestelde termijn, met een maximum van dertig (30) dagen.

Bij een reëel incident kunnen de beelden langer dan één (1) maand worden bewaard, uitsluitend wanneer zij kunnen bijdragen tot het bewijs van een strafbaar feit, een schade of een onbetamelijk gedrag, of de identificatie kunnen mogelijk maken van een dader, een getuige, een slachtoffer of elke andere bij de feiten betrokken persoon. Deze verlengde bewaring is beperkt tot de duur die strikt noodzakelijk is voor deze finaliteit of tot de duur opgelegd door een bevoegde overheid.

De deling van beelden met de politiediensten of de hulpdiensten geschiedt enkel onder de bij wet voorziene voorwaarden, op instructie van de Klant, op verzoek van een bevoegde overheid, of wanneer deze overdracht noodzakelijk is voor de onmiddellijke verwerking van een geverifieerd alarm overeenkomstig het Actieplan.

Bij gebrek aan instelling door de Klant wordt de standaardbewaartermijn vastgesteld op maximaal dertig (30) dagen. Elke verlengde bewaring verbonden aan een reëel incident moet door de Klant in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke worden gedocumenteerd en gerechtvaardigd.

De Klant wordt geïnformeerd dat een korte bewaartermijn de latere deling van de gegevens met de overheden kan beletten indien deze daarom verzoeken na het verstrijken van de bewaartermijn. Het komt hem toe onverwijld om de bewaring van de nuttige beelden te verzoeken wanneer een reëel incident wordt vastgesteld.

B.8.4. Kennisgeving van incident

Bij het zich voordoen van een incident (alarmtriggering) deelt de Klant, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, aan de Vennootschap binnen de zeven (7) dagen na het incident mee of het gaat om een reëel incident dan wel een vals alarm. Deze kwalificatie maakt het mogelijk te bepalen of een verlengde bewaring wettelijk gerechtvaardigd is. Bij gebrek aan kwalificatie binnen deze termijn past de Vennootschap de standaard ingestelde bewaartermijn toe of die welke in de Bijzondere Voorwaarden is vermeld, binnen de wettelijke grenzen.

B.8.5. Verwijdering van gegevens

De Klant kan te allen tijde aan de Vennootschap de verwijdering vragen van de beelden, video's en opnames afkomstig van de camera's vóór het verstrijken van de gekozen bewaartermijnen, behoudens wanneer hun bewaring noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting, een verzoek van een bevoegde overheid te voldoen, of om een bewijs te bewaren betreffende een strafbaar feit, een schade of een onbetamelijk gedrag. De verwijdering kan een termijn van maximaal tien (10) werkdagen vereisen, aangezien de tussenkomst van verschillende technische diensten nodig is.

De Vennootschap kan bij wet gehouden zijn de op haar servers opgeslagen opnames over te dragen aan de bevoegde overheden (politie, justitie). In dat geval zal de Vennootschap de Klant daarvan in kennis stellen voor zover de wet dit toelaat.

Artikel B.9 – Valse alarmen

B.9.1. Bij herhaalde valse alarmen te wijten aan de handelingen of de nalatigheid van de Klant (zes (6) valse alarmen of meer tijdens een periode van zes (6) opeenvolgende maanden), behoudt de Vennootschap zich het recht voor, na de Klant daarvan op de hoogte te hebben gebracht, de transmissie van de alarmsignalen naar de SCT op te schorten totdat een technische interventie en/of een controle van de Apparatuur is uitgevoerd.

B.9.2. De interventiekosten als gevolg van valse alarmen die aan de Klant kunnen worden toegerekend, worden gefactureerd tegen het geldende tarief.

B.9.3. Herhaalde valse alarmen vormen een grond voor beëindiging wegens wanprestatie overeenkomstig artikel B.4.3.

Artikel B.10 – Vergoeding bij tekortkoming van de Vennootschap

B.10.1. Bij niet-naleving door de Vennootschap van haar wezenlijke verplichtingen uit hoofde van deze Module (met name: langdurige onderbreking van de dienst toezicht op afstand, gebrek aan onderhoud dat geleid heeft tot een vastgesteld gebrekkig functioneren van de Apparatuur, niet-vervanging van een gebrekkig onderdeel binnen een redelijke termijn), en waaraan binnen de vijftien (15) dagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling van de Klant geen verhelping is gegeven, heeft deze laatste recht op een vergoeding van twee procent (2%) van de maandelijkse vergoeding per volle week die verstrijkt tussen de ontvangst van de ingebrekestelling en het conforme herstel van de Dienst.

B.10.2. Deze vergoeding zal evenwel niet verschuldigd zijn:

• bij overmacht in de zin van artikel 28 van de Algemene Voorwaarden;
• indien de tekortkoming kan worden toegerekend aan een fout van de Klant of aan het niet-nakomen van zijn eigen verplichtingen (met name: gebrek aan internetverbinding, weigering van toegang tot de Plaats, niet-betaling);

• indien de betalingsvoorwaarden niet stipt door de Klant zijn nageleefd;
• bij uitval van de telecommunicatienetwerken, het internet of het gsm-netwerk die niet aan de Vennootschap kan worden toegerekend.

B.10.3. De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een forfaitair en exclusief herstel van de door de Klant geleden schade als gevolg van de tekortkoming, onverminderd het recht van de Klant om de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig artikel 26.2 van de Algemene Voorwaarden indien de tekortkoming aanhoudt.

Artikel B.11 – Specifieke verplichtingen van de Klant

Naast de verplichtingen bedoeld in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden verbindt de Klant zich ertoe om:

• voor de Apparatuur zorg te dragen als een zorgvuldig persoon, met dien verstande dat zij hem niet toebehoort;
• de Apparatuur of de installatie ervan niet te wijzigen, te verplaatsen of te veranderen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Vennootschap;
• de Vennootschap onmiddellijk schriftelijk te informeren over elke beschadiging, inbeslagname, verlies of vernietiging van de Apparatuur binnen een termijn van vierentwintig (24) uur;
• de Apparatuur op zijn kosten te verzekeren tegen alle risico's van verlies, diefstal en beschadiging gedurende de volledige duur van de Overeenkomst. De Klant zal aan de Vennootschap op eenvoudig verzoek een verzekeringsattest bezorgen;
• ervoor te zorgen dat zijn internetverbinding permanent beschikbaar en functioneel is voor de Alarmdienst, en de Vennootschap onmiddellijk te informeren over elke situatie die de transmissie kan beïnvloeden (wijziging van telecomprovider, werkzaamheden, enz.);
• ervoor te zorgen dat de communicatiemiddelen die nodig zijn voor de in het Actieplan voorziene handelingen, functioneren;
• toegang te verlenen tot de Plaats aan het personeel van de Vennootschap voor de onderhouds-, vervangings- en controle-interventies gedurende de volledige duur van de Overeenkomst;
• de Apparatuur niet aan te sluiten op een andere beveiligingsmaatschappij gedurende de duur van de Overeenkomst.

Artikel B.12 – Specifieke aansprakelijkheid

B.12.1. De bepalingen van artikel 18 van de Algemene Voorwaarden betreffende de beperking van aansprakelijkheid zijn van toepassing op deze Module. Er wordt aan herinnerd dat beveiligingssystemen preventieve en afschrikkende instrumenten zijn en de afwezigheid van inbraak, diefstal, brand of elk ander schadegeval niet garanderen.

B.12.2. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de uitval van de telecommunicatienetwerken, het internet of het gsm-netwerk, noch voor de beslissingen genomen door de politiediensten, de brandweer of de beveiligingsmaatschappijen die op alarm tussenkomen.

B.12.3. De Klant staat in voor het verlies, de diefstal of de beschadiging van de Apparatuur in de mate dat deze voortvloeien uit zijn fout, zijn nalatigheid, een niet-conform gebruik, een niet-toegestane tussenkomst, of uit het feit van zijn aangestelden, gasten, onderaannemers en elke persoon voor wie hij instaat of die hij heeft toegelaten tot de Plaats.

De Klant kan evenwel niet gehouden zijn de Vennootschap te vergoeden wanneer het verlies of de beschadiging uitsluitend voortvloeit uit:

• een eigen gebrek van de Apparatuur;
• een fout van de Vennootschap of haar onderaannemers;
• de normale slijtage gedekt door de waarborg;
• of een geval van overmacht in de zin van de Algemene Voorwaarden.

In geval van schadegeval is de eventueel door de Klant verschuldigde vergoeding beperkt tot de redelijke vervangingswaarde van de betrokken Apparatuur, rekening houdend met haar ouderdom en haar staat, behoudens zware fout of bedrog van de Klant.

Artikel B.13 – Verhuizing

B.13.1. Bij verhuizing informeert de Klant de Vennootschap ten minste twee (2) maanden vooraf schriftelijk. De Klant blijft verantwoordelijk voor zijn contractuele verplichtingen.

B.13.2. Indien de Dienst op het nieuwe adres kan worden voortgezet, gaat de Vennootschap over tot de overdracht van de Apparatuur. De kosten van demontage, transport en herinstallatie zijn ten laste van de Klant, op basis van een voorafgaande offerte.

B.13.3. Indien de Dienst om objectieve, van de Klant onafhankelijke redenen niet op het nieuwe adres kan worden voortgezet, zoals een gebrek aan dekking, een ernstige technische onmogelijkheid of de aangetoonde onverenigbaarheid van de Plaats met de Dienst, wordt de Overeenkomst beëindigd op de datum van de effectieve verhuizing.

Voor Consumenten geeft deze beëindiging aanleiding tot terugbetaling pro rata temporis van de reeds betaalde vergoedingen voor de periode na de inwerkingtreding van de beëindiging, overeenkomstig artikel 8.2.3bis f) van de Algemene Voorwaarden. De vergoeding bedoeld in artikel B.4.2 is niet verschuldigd. De terugname van de Apparatuur wordt door de Vennootschap op haar kosten georganiseerd.

Voor Professionele Klanten blijven de algemene bepalingen betreffende de niet-terugbetaling van toepassing, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord of toepassing van een andere uitzondering voorzien in de Algemene Voorwaarden.

* * *

Deze Module B vult de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden aan. Bij stilzwijgen van deze Module over een bijzonder punt zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Wanneer de Klant intekent op de Dienst « Security as a Service », zijn de Modules C (Service & Assistance) en D (Toezicht op afstand) niet van toepassing.

Module C — Bijzondere Voorwaarden voor Service & Bijstand

MODULE C

SPECIFIEKE VOORWAARDEN VOOR DE

SERVICE & ASSISTANCE-OVEREENKOMST

Aanvulling op de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden
Versie: V11.20260511

PREAMBULE

Deze Specifieke Voorwaarden voor de Service & Assistance-overeenkomst (hierna "Module C") vullen de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden van de Vennootschap aan. Zij zijn van toepassing op de Service & Assistance-overeenkomst die wordt afgesloten door de Klant die zijn Apparatuur heeft verworven via Module A (Installatie) en wenst te genieten van een doorlopende begeleiding die het preventief onderhoud, de technische bijstand, de prioritaire behandeling van interventies en het technische toezicht op zijn installatie dekt.

De Service & Assistance-overeenkomst stelt de Klant in staat te voldoen aan de wettelijke verplichting tot jaarlijks onderhoud van zijn alarmsysteem, en biedt tegelijk een hoger dienstverleningsniveau dan dat van Klanten die ad-hoc tussenkomen.

Deze Module is niet van toepassing op Klanten die hebben ingetekend op de Dienst « Security as a Service » (Module B), aangezien de gelijkwaardige prestaties volledig door die Module worden gedekt. Hij is evenmin, op zichzelf, van toepassing op het toezicht op afstand (24/7-monitoring via een vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand), dat het voorwerp uitmaakt van Module D die afzonderlijk dient te worden afgesloten.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze Module C en de Algemene Voorwaarden, primeert Module C voor de materies die hij regelt.

Artikel C.1 – Voorwerp van de Service & Assistance-overeenkomst

C.1.1. De Service & Assistance-overeenkomst heeft tot voorwerp de goede werking van de door de Vennootschap geïnstalleerde Apparatuur te verzekeren door middel van de in artikel C.2 omschreven prestaties, volgens een unieke dienstformule. Zij dekt niet het toezicht op afstand (Module D), noch de vervanging van verbruiksgoederen, behoudens intekening op de aanvullende optie Omnium-Garantie (artikel C.4).

C.1.2. De bepalingen van deze Module hebben uitsluitend betrekking op de door de Vennootschap of haar vergunde onderaannemer geïnstalleerde Apparatuur. Het onderhoud van elk vreemd systeem of element dat met de Apparatuur is verbonden, maar niet door de Vennootschap is geleverd, is uitgesloten en zal afzonderlijk aan de Klant worden gefactureerd, behoudens uitdrukkelijk overeengekomen en door de technische dienst van de Vennootschap gevalideerde overname in beheer.

Artikel C.2 – Inbegrepen prestaties

De Service & Assistance-overeenkomst omvat, mits betaling van de in artikel C.7 voorziene vergoeding, het geheel van de volgende prestaties:

C.2.1. Jaarlijks preventief onderhoud

Het jaarlijks preventief onderhoud is één van de prestaties van de Service & Assistance-overeenkomst, naast de technische bijstand 24/7 (C.2.2), de prioriteit van interventie (C.2.3), het voorkeurtarief voor herstellingen (C.2.4), het toezicht op de connectiviteit (C.2.5), de basiswaarborg (C.2.6) en de toegang op afstand (C.2.7). Zij stelt de Klant in staat te voldoen aan de verplichting tot periodiek onderhoud van zijn alarmsysteem.

a) Periodiciteit – aanvang vanaf het tweede jaar van de Overeenkomst. Aangezien de Apparatuur nieuw is bij de indienststelling en uit dien hoofde geniet van in de oplevering geïntegreerde controles, wordt geen preventief onderhoudsbezoek gepland tijdens de eerste twaalf (12) maanden na de oplevering van de installatie. De oplevering en de controles bij indienststelling gelden als initiële controle van de goede werking voor de eerste jaarlijkse periode, onverminderd de verplichting van de Klant om elke anomalie tijdens deze periode te melden. Het jaarlijks preventief onderhoud wordt uitgevoerd vanaf het tweede jaar van de Overeenkomst, aan een minimumfrequentie van één (1) keer per jaar, waarbij het eerste bezoek ten vroegste plaatsvindt op de verjaardatum van de oplevering. De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat deze modaliteit geen afbreuk doet aan de consistentie van de Service & Assistance-overeenkomst tijdens het eerste jaar: alle andere hierboven genoemde prestaties (bijstand 24/7, prioriteit, voorkeurtarief, toezicht, waarborg, toegang op afstand) zijn effectief vanaf de activeringsdatum van de Overeenkomst en gedurende de volledige looptijd ervan, en rechtvaardigen op zichzelf de jaarlijkse vergoeding die voor het eerste jaar verschuldigd is.

b) Uitvoeringsmodaliteiten – tele-onderhoud of interventie ter plaatse. Het onderhoud kan op afstand worden uitgevoerd wanneer deze modaliteit technisch mogelijk is en wettelijk volstaat in het licht van het betrokken type installatie. Wanneer een fysieke verificatie wordt vereist door de toepasselijke regelgeving, door de voorschriften van de fabrikant, door een toepasselijke norm, door de verzekeraar of door de Bijzondere Voorwaarden, wordt een interventie ter plaatse georganiseerd. De Vennootschap bepaalt, in functie van de technische kenmerken van de Apparatuur en van de aard van de uit te voeren handelingen, of het onderhoud door tele-onderhoud kan worden uitgevoerd dan wel een interventie ter plaatse vereist. Indien de Klant uitdrukkelijk wenst dat een technicus zich ter plaatse verplaatst terwijl een tele-onderhoud technisch zou volstaan, kan dit verzoek worden aanvaard mits een vooraf meegedeelde meerprijs.

c) Vastleggen van de afspraak – initiatief en wederzijdse verplichting. De Vennootschap neemt het initiatief om de Klant rond de verjaardatum van de Overeenkomst te contacteren teneinde het jaarlijkse bezoek te plannen. Bij gebreke aan een contactname vanwege de Vennootschap binnen een redelijke termijn na deze datum, komt het de Klant toe, die geacht wordt de periodiciteit van het onderhoud te kennen, zelf een afspraak aan te vragen bij de klantendienst van de Vennootschap. Het uitblijven van initiatief van de Klant in deze hypothese kan door hem nadien niet worden ingeroepen om de Vennootschap een gebrek aan uitvoering van haar onderhoudsverplichtingen te verwijten, noch om enige vermindering van de vergoeding te verkrijgen.

d) Inhoud van de controle. De bij elk onderhoud uitgevoerde controle omvat:

- de controle van de goede werking van de centrale, de toetsenborden, de detectoren, de sirenes, de gsm/IP-transmitters en de voedingen;
- de communicatie- en activeringstests;
- de controle van de in- en uitschakelfuncties van het systeem, van de in- en uitgangstemporisaties, alsook van de sabotage-alarmen (tamper);
- de controle van de transmissie van de alarmsignalen en van de intensiteit van de radiosignalen;
- de software-updates (firmware) noodzakelijk voor het behoud van de prestaties;
- het opstellen van een onderhoudsrapport of een attest dat aan de Klant wordt overhandigd, alsook een technisch advies over de algemene staat van de installatie en, in voorkomend geval, de aanbevolen verbeteringen.

Alle bijkomende prestaties die hierboven niet zijn vermeld, worden aan de Klant gefactureerd.

C.2.2. Technische bijstand 24/7

De Klant geniet van toegang tot de technische bijstand van de Vennootschap 24 uur op 24 en 7 dagen op 7, telefonisch en per e-mail, voor elke vraag of elk technisch incident dat de Apparatuur beïnvloedt (foutieve manipulatie, lage batterij, verlies van communicatie, door de centrale gemelde storing, enz.).

De technische bijstand 24/7 heeft tot voorwerp de diagnose op afstand, de tele-bijstand aan de gebruiker en de kwalificatie van het incident. Zij omvat niet de verplaatsing van een technicus ter plaatse, die, wanneer zij noodzakelijk is, wordt geregeld door de artikelen C.2.4 en C.5.

De technische bijstand 24/7 vormt geen dienst van toezicht op afstand in de zin van de wet van 2 oktober 2017: zij omvat niet de ontvangst en de verwerking van de door de Apparatuur uitgezonden alarmsignalen, die uitsluitend onder Module D (Toezicht op afstand) vallen wanneer deze is afgesloten.

C.2.3. Prioriteit van interventie

De Klanten die houder zijn van een Service & Assistance-overeenkomst (met of zonder Omnium-Garantie) genieten van een prioritaire behandeling van hun interventieverzoeken ten opzichte van de Klanten die niet over een lopende overeenkomst beschikken. De Vennootschap zal trachten binnen een redelijke termijn tussen te komen, in functie van de aard en de ernst van het disfunctioneren. Er wordt geen becijferde interventietermijn gewaarborgd, behoudens uitdrukkelijk andersluidende bepaling in de Bijzondere Voorwaarden (geïndividualiseerd dienstniveau).

C.2.4. Voorkeurtarief voor herstellingen

Wanneer een correctieve interventie ter plaatse noodzakelijk is (herstelling, vervanging van een onderdeel) buiten de in artikel C.2.6 voorziene basisgarantieperiode, wordt deze aan de Klant gefactureerd tegen het voorkeurtarief onderhoud van toepassing op Klanten onder overeenkomst, zoals omschreven in de Bijzondere Voorwaarden of in de geldende tarieflijst van de Vennootschap. Dit voorkeurtarief, dat betrekking heeft op de verplaatsing, de arbeid en de onderdelen, is lager dan het standaardtarief van toepassing op Klanten die niet over een overeenkomst beschikken (artikel C.3bis).

C.2.5. Toezicht op de connectiviteit en periodieke tests

In de mate dat de technische kenmerken van de Apparatuur het toelaten, omvat de Service & Assistance-overeenkomst:

- het toezicht op de IP- en/of gsm-connectiviteit van de centrale;
- de periodieke tests van de transmissie van de signalen naar de servers van de Vennootschap;
- de verificatie op afstand van de staat van de batterijen en de voeding;
- de kleine programmeringsupdates;
- het verzenden van meldingen aan de Klant in geval van vastgestelde anomalie (langdurig verlies van communicatie, lage batterij, voedingsstoring, enz.).

De correctieve handelingen die als gevolg van deze anomalieën noodzakelijk worden, vallen, naargelang hun aard, hetzij onder de basiswaarborg (C.2.6), hetzij onder het voorkeurtarief (C.2.4), hetzij onder de Omnium-Garantie indien afgesloten (C.4).

C.2.6. Basiswaarborg op de onderdelen

Bij gebreke van intekening op de optie Omnium-Garantie (artikel C.4) is de waarborg op de onderdelen van de Apparatuur beperkt tot:

- twee (2) jaar vanaf de oplevering van de installatie voor Consumenten, overeenkomstig de wettelijke conformiteitsgarantie;
- één (1) jaar vanaf de oplevering van de installatie voor Professionele Klanten (contractuele waarborg).

Gedurende deze basiswaarborgperiode zijn de correctieve interventies betreffende een gebrek dat niet aan de Klant kan worden toegerekend, volledig gratis, met inbegrip van de verplaatsing van de technicus, de arbeid en de vervanging van de gebrekkige onderdelen.

C.2.7. Toegang op afstand

De Vennootschap is gemachtigd op afstand toegang te hebben tot de Apparatuur van de Klant overeenkomstig artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, teneinde de onderhoudscontroles, de diagnostieken en de software-updates uit te voeren.

Artikel C.3 – Van de Service & Assistance-overeenkomst uitgesloten prestaties

Niet inbegrepen in de Service & Assistance-overeenkomst, behoudens uitdrukkelijk andersluidende bepaling onder de in artikel C.4 bedoelde optie Omnium-Garantie, en het voorwerp uitmakend van een afzonderlijke facturatie, zijn:

- de vervanging van de verbruiksgoederen (batterijen, cellen, sensoren of onderdelen met beperkte levensduur), behoudens wanneer deze plaatsvindt in het kader van de normale slijtage en de Klant heeft ingetekend op de in artikel C.4 voorziene optie Omnium-Garantie;
- het toezicht op afstand en de verwerking van de alarmsignalen door een vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand, die uitsluitend onder Module D vallen;
- de herstellingen die noodzakelijk zijn geworden door een niet-conform, nalatig of onjuist gebruik van de Apparatuur door de Klant;
- de herstellingen die voortvloeien uit een inbraakpoging, daden van sabotage, vandalisme of elke andere externe oorzaak die niet onder de verantwoordelijkheid van de Vennootschap valt;
- schade veroorzaakt door blikseminslag, elektrische overspanningen, spanningsvariaties van het net, overstromingen of elke andere oorzaak van overmacht;
- schade voortvloeiend uit de tussenkomst van elke persoon vreemd aan de Vennootschap op de Apparatuur;
- het onderhoud van elk vreemd systeem of element dat met de Apparatuur is verbonden, maar niet door de Vennootschap is geleverd, behoudens uitdrukkelijk gevalideerde overname in beheer;
- de door de Klant gevraagde wijzigingen, uitbreidingen, verplaatsingen of toevoegingen van onderdelen;
- de door de Klant gevraagde fysieke interventies buiten de kantooruren, gefactureerd tegen het verhoogde uurtarief;
- de wijzigingen die noodzakelijk zijn geworden door een verandering van de wetgeving of regelgeving.

Deze opsomming is exemplatief en niet limitatief. De uitgesloten prestaties worden gefactureerd tegen het voorkeurtarief onderhoud voor Klanten die houder zijn van een Service & Assistance-overeenkomst, en tegen het standaardtarief voor Klanten zonder overeenkomst (artikel C.3bis).

Artikel C.3bis – Eenmalige interventies voor Klanten zonder overeenkomst

C.3bis.1. Klanten die niet over een lopende Service & Assistance-overeenkomst beschikken, kunnen bij de Vennootschap elke eenmalige prestatie aanvragen, ongeacht of het gaat om:

- een correctieve interventie (herstelling, vervanging van een onderdeel);
- een onderhouds- of periodiek controlebezoek van het systeem (met name om te voldoen aan de wettelijke verplichting tot jaarlijks onderhoud);
- elke andere technische prestatie (parametrering, update, gebruiksbijstand).

C.3bis.2. Deze eenmalige prestaties worden gefactureerd tegen het standaardtarief van de Vennootschap, dat hoger is dan het voorkeurtarief van toepassing op Klanten die houder zijn van een Service & Assistance-overeenkomst. Het standaardtarief omvat de verplaatsingskosten, de arbeid en de kostprijs van de onderdelen of verbruiksgoederen. Het is zonder onderscheid van toepassing op herstellingen en onderhoudsbezoeken, aangezien de toegang tot het voorkeurtarief uitsluitend is voorbehouden aan Klanten met een lopende Service & Assistance-overeenkomst.

C.3bis.3. De Vennootschap stelt voorafgaand een offerte op vóór elke interventie, behoudens in geval van door de Klant aanvaarde dringendheid. In geval van dringendheid wordt de interventie gefactureerd op basis van de geldende standaard uurtarieven.

C.3bis.4. Klanten zonder overeenkomst genieten niet van de prioriteit van interventie bedoeld in artikel C.2.3, noch van de technische bijstand 24/7 bedoeld in artikel C.2.2. De verzoeken worden behandeld in functie van de beschikbaarheid van de Vennootschap, uitsluitend tijdens de kantooruren.

C.3bis.5. Het later sluiten van een Service & Assistance-overeenkomst heeft geen terugwerkende kracht: de eerder tegen het standaardtarief gefactureerde eenmalige prestaties worden niet herberekend tegen het voorkeurtarief, en het voordeel van de Overeenkomst is enkel van toepassing op prestaties die na de activering ervan plaatsvinden.

Artikel C.4 – Aanvullende optie: Omnium-Garantie

C.4.1. De Klant kan, in aanvulling op zijn Service & Assistance-overeenkomst, intekenen op de aanvullende optie « Omnium-Garantie ». In afwijking van de artikelen C.2.4 en C.2.6 en C.3, dekt de Omnium-Garantie, gedurende de volledige duur van de Overeenkomst, zonder beperking in de tijd zolang de Overeenkomst van kracht is en de Klant zijn verplichtingen nakomt:

- alle correctieve interventies ter plaatse (verplaatsing, arbeid) bij panne, gebrekkige werking of slijtage van de Apparatuur, zonder bijkomende kosten voor de Klant;
- de herstelling of vervanging van alle onderdelen van de Apparatuur (stukken), ongeacht de ouderdom van de installatie, voor zover het gebrek niet aan de Klant kan worden toegerekend;
- de vervanging van alle verbruiksgoederen (batterijen, cellen en elk onderdeel met beperkte levensduur) in het kader van de normale slijtage.

C.4.2. De intekening op de optie Omnium-Garantie en het tarief ervan (supplement op de vergoeding) worden bepaald in de Bijzondere Voorwaarden. Dit supplement wordt gefactureerd volgens dezelfde modaliteiten en dezelfde periodiciteit als de vergoeding van de Service & Assistance-overeenkomst.

C.4.3. De Omnium-Garantie dekt niet de schade, gebreken, interventies of prestaties die zijn uitgesloten op grond van artikel C.3, met uitzondering van de vervanging van de verbruiksgoederen in het kader van de normale slijtage, uitdrukkelijk gedekt door artikel C.4.1. De uitgesloten interventies blijven gefactureerd tegen het voorkeurtarief onderhoud (niet-conform gebruik, vandalisme, blikseminslag, overmacht, tussenkomst van niet-gemachtigde derden, enz.).

C.4.4. In geval van een door de Omnium-Garantie gedekt gebrek gaat de Vennootschap, op haar kosten en naar eigen goeddunken, over tot de herstelling of vervanging van het gebrekkige onderdeel binnen een redelijke termijn. De herstellingen worden uitgevoerd binnen veertien (14) dagen, in voorkomend geval door vergunde onderaannemers.

C.4.5. De optie Omnium-Garantie kan niet onafhankelijk van de Service & Assistance-overeenkomst worden afgesloten. De beëindiging ervan brengt de terugkeer naar het standaardregime voorzien in de artikelen C.2.4 en C.2.6 met zich mee.

C.4.6. De Omnium-Garantie vormt een bijkomende commerciële waarborg. Zij beperkt noch vervangt de wettelijke rechten van de Consument uit hoofde van de wettelijke conformiteitsgarantie.

Artikel C.5 – Interventies ter plaatse

C.5.1. Wanneer een fysieke tussenkomst van een technicus vereist is (onderhoud ter plaatse, herstelling), worden de datum en het uur van de interventie overeengekomen tussen de Vennootschap en de Klant. De interventie wordt uitgevoerd tijdens de kantooruren van de Vennootschap (van maandag tot vrijdag, van 8.30 uur tot 18.00 uur, met uitzondering van de Belgische wettelijke feestdagen), behoudens andersluidende bepaling in de Bijzondere Voorwaarden.

C.5.2. De bepalingen van artikel A.5 van Module A betreffende de annulering en het uitstel van afspraken zijn naar analogie van toepassing op de interventies ter plaatse in het kader van deze Module. Samengevat: opzegtermijn van vierentwintig (24) uur voor elke annulering, verplaatsingskosten ten laste van de Klant bij laattijdige annulering door hem, en forfaitaire vergoeding van vijfenzeventig euro (75,00 €) exclusief btw bij laattijdige annulering door de Vennootschap.

C.5.3. De Klant garandeert dat de technicus toegang heeft tot de Plaats op de overeengekomen datum en het overeengekomen uur. De verloren tijd als gevolg van de ontoegankelijkheid van de Plaats en de daaraan verbonden verplaatsingskosten worden aan de Klant gefactureerd tegen het geldende tarief.

Artikel C.5bis – Specifieke bepalingen voor het onderhoud van brandmeldsystemen

Dit artikel is van toepassing wanneer de Service & Assistance-overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, betrekking heeft op een automatisch branddetectie-, waarschuwings- en alarmsysteem dat door de Vennootschap is geïnstalleerd of dat door de Vennootschap volledig in beheer is overgenomen na validatie door haar technische dienst. De bepalingen van dit artikel vullen de algemene bepalingen van Module C aan en primeren in geval van tegenstrijdigheid.

C.5bis.1. Specifieke verplichtingen van de Klant (exploitant)

Naast de verplichtingen voorzien in artikel C.8, verbindt de Klant (of de exploitant van het gebouw) zich ertoe om:

- het personeel van de Vennootschap vrije en volledige toegang te verlenen tot het volledige gebouw en de betrokken uitrusting, met inbegrip van de voor het publiek verboden en/of beveiligde lokalen, door de technicus te vergezellen of hem een toegangsmiddel (badge, hoofdsleutel, enz.) te overhandigen. Elke onmogelijkheid van toegang die een nieuw bezoek vereist, wordt gefactureerd tegen het geldende tarief;
- vóór de aanvang van elke interventie aan de technicus elk gekend disfunctioneren van het systeem te melden, zowel op structureel als functioneel niveau;
- de Vennootschap te informeren over elke structurele wijziging van het gebouw en elke wijziging van activiteit die een wijziging van de detectietechnologie, van de strategie van brandwaarschuwing en -alarm of van de evacuatie met zich kan meebrengen;
- ervoor te zorgen dat de plannen van de installatie, de lijsten van uitrustingen en het onderhoudsregister in de buurt van de brandcentrale of de herhaler(s) op een duurzame drager worden uitgehangen, overeenkomstig de regelgeving;
- het systeem in werkende staat te houden, de preventiemaatregelen tegen hinderlijke alarmen te nemen en de periodieke onderhouds- en controlebeurten te plannen (de Vennootschap zal de Klant herinneren aan de periodiciteit van het onderhoud);
- het gebeurtenissenregister (logbook) bij te houden en daarin alle gebeurtenissen te registreren die het systeem beïnvloeden of die ervan uitgaan;
- de periodieke controles door een door BELAC geaccrediteerd organisme te plannen wanneer de geldende regelgeving dit vereist;
- elk wijzigingsvoorstel van de Vennootschap te goeder trouw te onderzoeken wanneer dit noodzakelijk is voor de conformiteit, de veiligheid of de goede werking van het systeem. Bij weigering of bij gebrek aan beslissing van de Klant kan de Vennootschap voorbehouden formuleren in haar rapport, de betrokken prestaties opschorten of de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig deze Module.

C.5bis.2. Verificaties ten laste van de Klant

De Klant (exploitant) is gehouden regelmatig de volgende verificaties uit te voeren, waarvan de details zijn opgenomen in de technische bijlage die bij de indienststelling wordt overhandigd:

- dagelijkse verificaties: zich elke werkdag ervan vergewissen dat geen enkel gebrek, alarm of buitenwerkingstelling op de centrale wordt gesignaleerd, de nodige corrigerende handelingen zo spoedig mogelijk ondernemen, en elke gebeurtenis in het register registreren;
- maandelijkse verificaties: verificatie van de voorraad verbruiksgoederen (papier, inkt), test van de lampen en de zoemer op de centrale en op de herhalers;
- driemaandelijkse verificaties: behandeling van de opmerkingen in het gebeurtenissenregister, test van ten minste één willekeurig gekozen detector of handbediende drukknop, verificatie van de verbindingen met de hulpdiensten of de SCT, in voorkomend geval verificatie van de noodgeneratoren;
- jaarlijkse verificaties: verificatie van een vrije ruimte van meer dan 0,5 m in alle richtingen onder elke detector, verificatie van de toegankelijkheid en de zichtbaarheid van alle handbediende drukknoppen.

C.5bis.3. Verplichtingen van de Vennootschap

De Vennootschap verbindt zich ertoe bij elk onderhoudsbezoek (jaarlijks of halfjaarlijks volgens de Bijzondere Voorwaarden) de volgende prestaties uit te voeren:

• verificatie van het gebeurtenissenregister (logbook) en behandeling van de opmerkingen die een handeling vereisen;
• visuele verificatie van het volledige werk aan de hand van de plannen ter plaatse om zich ervan te vergewissen dat de prestaties van het systeem niet worden beïnvloed door wijzigingen;
• verificatie en test van de goede werking van alle elektronische circuits van de centrales, herhalers, interfaces en gestuurde apparaten;
• verificatie, individuele test en fysieke test van alle detectoren, handbediende drukknoppen, akoestische of optische signaleringstoestellen, en van de teletransmitter;
• verificatie van de voedingsgroep, de hulpbronnen en de gepastheid van de batterijcapaciteit;
• verificatie van de klok van het systeem en van de overgang zomertijd/wintertijd;
• verificatie van de softwareversie en de programmering van de centrale;
• alle noodzakelijke handelingen volgens de aanbevelingen van de fabrikant;
• het opstellen van een onderhoudsrapport dat de goede werking van het systeem bevestigt en het verstrekken van een onderhoudsattest met eventuele opmerkingen.

De Vennootschap behoudt zich het recht voor, na afloop van elk bezoek en te allen tijde, de Klant adviezen te formuleren om de optimale werking van de installatie te waarborgen.

C.5bis.4. Standaarduitwisseling van de detectoren

Wanneer de automatische branddetectie-installatie onderworpen is aan de naleving van de norm NBN S 21-100-1 in zijn versie van toepassing op de datum van installatie of overname van het systeem, of van elke norm die daaraan opvolgt, wordt de standaarduitwisseling van de puntsgewijze rookdetectoren uitgevoerd volgens de door de toepasselijke norm voorgeschreven periodiciteit en, in elk geval, overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant.

Zelfs wanneer geen enkele norm strikt geldt voor de betrokken installatie, is de Vennootschap gehouden de technische voorschriften van de fabrikant na te leven, alsook, in voorkomend geval, de bijzondere vereisten opgelegd door de verzekeraar van de Klant of door elke op de Plaats toepasselijke regelgeving. De praktische modaliteiten van deze standaarduitwisseling (jaarlijks volume, tarifering, planning) worden bepaald in de Bijzondere Voorwaarden.

C.5bis.5. Toepasselijke regelgeving

De Vennootschap informeert zich bij de Klant, bij het ontwerp of de overname van het systeem, over de toepasselijke regelgevingen (federale, gewestelijke, provinciale, gemeentelijke of politiebevelen) die de naleving van een norm voor branddetectie opleggen, alsook over de eventuele vereisten van de verzekeraar van de Klant. Overeenkomstig het KB van 28 april 2017 betreffende de brandpreventie op de arbeidsplaatsen blijft de Klant (werkgever of exploitant) verantwoordelijk voor de controle en het onderhoud van de brandbeveiligingsmiddelen volgens de instructies van de fabrikant en door een bekwame persoon of organisme. De Klant is gehouden de Vennootschap elke nuttige informatie in dit verband te verstrekken.

C.5bis.6. Interventie bij disfunctioneren

Bij disfunctioneren van het branddetectiesysteem komt de Vennootschap zo spoedig mogelijk tussen op verzoek van de Klant om het systeem in goede werkingsstaat te brengen, hetzij gedeeltelijk indien de herstellingen omvangrijk zijn of indien het nodige materiaal tijdelijk niet beschikbaar is, hetzij volledig en onmiddellijk indien deze handeling mogelijk blijkt.

C.5bis.7. Informatieplicht bij wijziging

Bij het vernemen van structurele wijzigingen aan het werk of wijzigingen in het gebruik van het systeem, is de Vennootschap verplicht de Klant te informeren over de noodzakelijke aanpassingen (aanpassing van de gebruiksprocedures, in orde brengen of in conformiteit brengen). Bij een grote wijziging (vervanging van de centrale, technologiewijziging, werkzaamheden die meer dan 300 m² wijzigen) is een nieuwe brandrisicoanalyse noodzakelijk vóór het opstellen van een offerte.

C.5bis.8. Specifieke beëindiging

Naast de in artikel C.11 voorziene gronden voor beëindiging, kan de Vennootschap de Service & Assistance-overeenkomst betreffende een branddetectiesysteem van rechtswege en met een opzegtermijn van één (1) maand per aangetekend schrijven beëindigen, zonder voorafgaande ingebrekestelling, wanneer blijkt dat wijzigingen werden aangebracht aan het branddetectiesysteem zonder voorafgaand akkoord van de Vennootschap.

Artikel C.6 – Duur van de Overeenkomst

C.6.1. De Service & Assistance-overeenkomst wordt gesloten voor een initiële duur van één (1) jaar vanaf de activeringsdatum ervan.

C.6.2. Bij het verstrijken van de initiële duur wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) jaar, behoudens beëindiging door één van de partijen:

• Professionele Klanten: per aangetekend schrijven of per e-mail met ontvangstbevestiging verzonden ten minste drie (3) maanden vóór het verstrijken van de lopende periode;
• Consumenten: per aangetekend schrijven of per e-mail met ontvangstbevestiging verzonden ten minste twee (2) maanden vóór het verstrijken van de initiële periode. Na de eerste verlenging kan de Consument de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van twee (2) maanden, overeenkomstig de wet van 25 oktober 2013.

C.6.3. De Vennootschap zal de Consument, ten vroegste drie (3) maanden en ten laatste één (1) maand vóór de uiterste opzegdatum, herinneren aan de mogelijkheid om de Overeenkomst niet te verlengen.

Artikel C.7 – Financiële voorwaarden

C.7.1. Vergoeding en betalingswijzen

De vergoeding van de Service & Assistance-overeenkomst, alsook het eventuele supplement uit hoofde van de optie Omnium-Garantie, wordt op voorhand gefactureerd volgens één van de twee volgende betalingswijzen, naar keuze van de Klant bij intekening:

• jaarlijkse betaling: de vergoeding wordt in één keer gefactureerd, op voorhand, voor de komende periode van twaalf (12) maanden, op de verjaardatum van de Overeenkomst;
• maandelijkse betaling: de jaarlijkse vergoeding wordt verdeeld in twaalf (12) gelijke maandelijkse termijnen, gefactureerd en op voorhand geïnd aan het begin van elke maand. Het totale bedrag dat over twaalf maanden wordt betaald, is strikt gelijk aan de jaarlijkse vergoeding, zonder verhoging.

De keuze van de betalingswijze wordt uitgedrukt in de Bijzondere Voorwaarden bij intekening. Zij kan op elke verjaardatum van de Overeenkomst worden gewijzigd, mits schriftelijke opzegtermijn van dertig (30) dagen aan de Vennootschap. Geen enkele wijziging van de betalingswijze is toegestaan tijdens een lopende periode.

C.7.2. Verplichte SEPA-domiciliëring

Ongeacht de gekozen betalingswijze (jaarlijks of maandelijks), gebeurt de betaling van de vergoeding verplicht door middel van bankdomiciliëring (SEPA-inning), overeenkomstig artikel 8.2 van de Algemene Voorwaarden. De ondertekening van een geldig SEPA-domiciliëringsmandaat en de activering ervan volgens het type toepasselijk mandaat vormen een voorafgaande voorwaarde voor de activering van de Overeenkomst. Geen enkele Service & Assistance-overeenkomst wordt geactiveerd zolang het mandaat niet geldig door de Klant is ondertekend en operationeel is gemaakt volgens de regels die op het betrokken SEPA-mandaat van toepassing zijn.

C.7.3. Weigering of herroeping van de domiciliëring – verval van termijn

C.7.3.1. Bij weigering van inning door de bank van de Klant of bij herroeping van het domiciliëringsmandaat zijn de bepalingen van artikel 8.3 van de Algemene Voorwaarden van toepassing, met inbegrip van de administratieve beheerskosten van vijftien euro (15,00 €) exclusief btw die per incident worden gefactureerd. Voor Consumenten zijn de kosten, interesten en vergoedingen slechts verschuldigd binnen de grenzen en onder de dwingende voorwaarden voorzien in het Wetboek van economisch recht, met name na het verzenden van een eerste gratis herinnering wanneer deze vereist is.

C.7.3.2. Bij maandelijkse betaling, en in afwijking van artikel 8.3.2 van de Algemene Voorwaarden, brengt het tweede opeenvolgende weigerings- of betalingsincident in dezelfde lopende contractuele periode het verval van termijn met zich mee: het geheel van de tot het einde van de lopende periode nog te lopen maandelijkse termijnen wordt onmiddellijk opeisbaar per bankoverschrijving binnen een termijn van acht (8) dagen. Bij gebreke van regularisatie binnen deze termijn heeft de Vennootschap het recht de Overeenkomst wegens wanprestatie te beëindigen overeenkomstig artikel C.11, onverminderd haar recht op bijkomende schadevergoeding. Voor Consumenten is dit verval van termijn van toepassing onverminderd de dwingende rechten die zij genieten inzake beëindiging na stilzwijgende verlenging en minnelijke schuldinvordering.

C.7.4. Verwerving van de vergoedingen en niet-terugbetaling

De op voorhand gefactureerde bedragen zijn aan de Vennootschap verworven vanaf hun facturering. Bij beëindiging tijdens een lopende periode zijn de bepalingen van artikel 8.2.3 van de Algemene Voorwaarden betreffende de niet-terugbetaling van toepassing, onder voorbehoud van de in artikel 8.2.3bis voorziene afwijking bij bewezen en uitsluitende fout van de Vennootschap. Bij maandelijkse betaling is de lopende maandelijkse termijn niet terugbetaalbaar, maar de opeisbaarheid van de toekomstige maandelijkse termijnen houdt op te bestaan op de datum waarop de beëindiging uitwerking krijgt wanneer deze plaatsvindt op het einde van een contractuele periode overeenkomstig artikel C.6, of bij bewezen fout van de Vennootschap. Voor Consumenten die jaarlijks hebben betaald, zal de Vennootschap, bij beëindiging na de eerste stilzwijgende verlenging overeenkomstig artikel C.6.2, het gedeelte van de jaarlijkse vergoeding dat overeenstemt met de periode na het verstrijken van de opzegtermijn pro rata terugbetalen, na aftrek van de reeds vervallen bedragen en de reeds uitgevoerde prestaties.

C.7.5. Jaarlijkse indexering

De vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig artikel 11 van de Algemene Voorwaarden. De indexering wordt toegepast op de verjaardatum van de Overeenkomst en heeft een weerslag op de jaarlijkse factuur of op de maandelijkse termijnen van de nieuwe periode, volgens de gekozen betalingswijze.

C.7.6. Interventies buiten overeenkomst

De interventies buiten overeenkomst (in artikel C.3 bedoelde uitgesloten prestaties) worden gefactureerd op basis van een voorafgaande offerte of, bij gebreke daaraan, tegen de geldende uurtarieven van de Vennootschap, vermeerderd met de verplaatsingskosten en de kostprijs van de vervangingsstukken.

Artikel C.8 – Specifieke verplichtingen van de Klant

Naast de verplichtingen voorzien in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, verbindt de Klant zich, in het kader van de Service & Assistance-overeenkomst, ertoe om:

- de Vennootschap onmiddellijk te informeren over elk disfunctioneren, panne of onregelmatigheid vastgesteld in de werking van de Apparatuur en de interventie van de Vennootschap aan te vragen telkens dit noodzakelijk is;
- toegang te verlenen tot de Plaats aan het personeel van de Vennootschap voor de interventies op de overeengekomen data en uren;
- de Apparatuur niet te wijzigen, te herstellen of door derden te laten herstellen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Vennootschap. Elke niet-toegestane interventie brengt het verval van het voordeel van de Service & Assistance-overeenkomst en, in voorkomend geval, van de Omnium-Garantie met zich mee;
- de Vennootschap te informeren over elke wijziging van de omgeving van de Plaats die de werking van de Apparatuur kan beïnvloeden (renovaties, wijziging van telecomprovider, huisdieren, enz.);
- zelf, op aanwijzing van de Vennootschap, over te gaan tot de vervanging van de eenvoudige verbruiksgoederen (batterijen, cellen) op basis van de instructies (video of handleiding) verstrekt door de Vennootschap, behoudens intekening op de optie Omnium-Garantie;
- ervoor te zorgen dat zijn internetverbinding en zijn elektrische voeding functioneel zijn om het tele-onderhoud en het toezicht op afstand mogelijk te maken;
- het SEPA-domiciliëringsmandaat actief te houden gedurende de volledige duur van de Overeenkomst en ervoor te zorgen dat de aangewezen bankrekening op elke inningdatum over voldoende provisie beschikt.

Artikel C.9 – Opschorting van de Overeenkomst

C.9.1. De Vennootschap behoudt zich het recht voor de prestaties van de Service & Assistance-overeenkomst op te schorten bij niet-betaling door de Klant, overeenkomstig artikel 9.3.3 van de Algemene Voorwaarden.

C.9.2. Bij batterijgebreken, herhaalde valse alarmen of foutieve berichten als gevolg van een door de Klant niet gecorrigeerd gebrek, en wanneer de Klant de Vennootschap niet toelaat tussen te komen om daaraan te verhelpen, behoudt de Vennootschap zich het recht voor het technische toezicht, de anomaliemeldingen of de bijstandsprestaties verbonden aan deze gebreken op te schorten totdat een technische interventie is uitgevoerd.

C.9.3. De opschorting van de Overeenkomst ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen. Bij maandelijkse betaling blijven de maandelijkse termijnen tijdens de opschorting worden geïnd, behoudens beëindiging overeenkomstig de toepasselijke bepalingen.

Artikel C.10 – Aansprakelijkheid

C.10.1. De bepalingen van artikel 18 van de Algemene Voorwaarden betreffende de beperking van aansprakelijkheid zijn van toepassing op deze Module. Een panne van de Apparatuur geeft geen recht op een vermindering van de vergoeding van de Service & Assistance-overeenkomst.

C.10.2. De in artikel C.2.2 bedoelde technische bijstand 24/7 vormt een middelenverbintenis. De Vennootschap verbindt zich ertoe een systeem voor de ontvangst en de verwerking van technische oproepen ter beschikking te stellen, maar waarborgt geen bepaalde oplossingstijd, noch een bijzonder resultaat. De Vennootschap is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een disfunctioneren van de Apparatuur dat haar niet door de Klant binnen een redelijke termijn is gemeld.

C.10.3. Bij niet-naleving door de Vennootschap van haar wezenlijke verplichtingen uit hoofde van deze Module, waaraan binnen de vijftien (15) dagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling van de Klant geen verhelping is gegeven, heeft deze laatste recht op een vergoeding van twee procent (2 %) van de jaarlijkse vergoeding per volle week vertraging. Deze vergoeding is niet verschuldigd bij overmacht, indien de tekortkoming kan worden toegerekend aan een fout van de Klant of aan het niet-nakomen van zijn eigen verplichtingen, indien de betalingsvoorwaarden niet door de Klant zijn nageleefd, of bij uitval van de telecommunicatienetwerken, het internet, het gsm-netwerk of elke andere derde dienst die niet aan de Vennootschap kan worden toegerekend.

Artikel C.11 – Beëindiging wegens wanprestatie

Naast de in artikel 26 van de Algemene Voorwaarden voorziene gronden voor beëindiging, kan de Service & Assistance-overeenkomst van rechtswege door de Vennootschap worden beëindigd, per aangetekend schrijven, indien:

- de Klant herhaaldelijk de toegang tot de Plaats weigert voor de onderhoudsinterventies, ondanks ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven;
- de Klant niet-gemachtigde derden op de Apparatuur laat tussenkomen, waardoor de werking ervan in het gedrang komt;
- de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt overeenkomstig artikel 9 van de Algemene Voorwaarden, of twee (2) opeenvolgende inningweigeringen of -incidenten ondergaat bij maandelijkse betaling zonder regularisatie binnen de in artikel C.7.3.2 vastgelegde termijnen;
- de Klant zijn SEPA-domiciliëringsmandaat heeft herroepen en geen nieuw mandaat heeft opgesteld binnen de dertig (30) dagen overeenkomstig artikel 8.3.2 van de Algemene Voorwaarden.

Artikel C.12 – Gevolgen van het einde van de Overeenkomst op de INCERT-conformiteitsverklaring

C.12.1. De Klant erkent te zijn geïnformeerd, overeenkomstig artikel A.8.4 van Module A, dat de INCERT-conformiteitsverklaring die bij de installatie wordt afgeleverd, in toepassing van § 8.1 van de technische nota T 015/2 van het Belgisch Elektrotechnisch Comité, afhankelijk is van het bestaan van een actieve Service & Assistance-overeenkomst die de Apparatuur dekt.

C.12.2. Bijgevolg is de Vennootschap, bij langdurige opschorting, beëindiging, niet-verlenging of elke andere beëindiging van deze Overeenkomst, gehouden de INCERT-conformiteitsverklaring betreffende de betrokken installatie in te trekken en de Klant daarvan schriftelijk in kennis te stellen. Deze verplichting geldt ongeacht de grond van de beëindiging en ongeacht de partij op wiens initiatief zij plaatsvindt.

C.12.3. De intrekking van de INCERT-conformiteitsverklaring kan de verzekeringsdekking van de Klant inzake diefstal en inbraak beïnvloeden. Het komt de Klant toe onverwijld de gevolgen van deze intrekking bij zijn verzekeraar na te gaan. De Vennootschap kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van een dergelijke intrekking wanneer deze voortvloeit uit de beëindiging van de Overeenkomst.

C.12.4. De Klant kan, te allen tijde, de geldigheid van een INCERT-conformiteitsverklaring herstellen door het afsluiten van een nieuwe Service & Assistance-overeenkomst bij de Vennootschap of bij een andere INCERT-gecertificeerde installateur, in voorkomend geval onder voorbehoud van een voorafgaande technische controle van de installatie op kosten van de Klant.

Deze Module C vult de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden aan. Bij stilzwijgen van deze Module over een bijzonder punt zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Module D — Bijzondere Voorwaarden voor Bewaking op Afstand

MODULE D

SPECIFIEKE VOORWAARDEN

VOOR TOEZICHT OP AFSTAND

Aanvulling op de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden
Versie: V11.20260511

PREAMBULE

Deze Specifieke Voorwaarden voor Toezicht op afstand (hierna "Module D") vullen de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden van de Vennootschap aan. Zij zijn van toepassing op de overeenkomst voor toezicht op afstand die wordt afgesloten door de Klant die zijn Apparatuur heeft verworven via Module A (Installatie) en wenst te genieten van een monitoringdienst voor zijn alarmsysteem.

Deze Module is niet van toepassing op Klanten die hebben ingetekend op de Dienst « Security as a Service » (Module B), aangezien het toezicht op afstand volledig door die Module wordt gedekt.

De dienst toezicht op afstand kan rechtstreeks door de Vennootschap worden geleverd (die de monitoring uitbesteedt aan een vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand) of door een derde verstrekker van toezicht op afstand met wie de Klant rechtstreeks contracteert, waarbij de Vennootschap dan optreedt als technisch tussenpersoon. De toepasselijke uitvoeringswijze wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden. De Vennootschap behoudt zich het recht voor om de leverancier van de dienst toezicht op afstand eenzijdig te wijzigen, zonder voorafgaande kennisgeving of rechtvaardiging, voor zover het verstrekte dienstniveau een gelijkwaardige dienstkwaliteit biedt.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze Module D en de Algemene Voorwaarden, primeert Module D voor de materies die hij regelt.

Artikel D.1 – Beschrijving van de dienst toezicht op afstand

D.1.1. De dienst toezicht op afstand omvat de volgende prestaties:

- de ontvangst, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7, van de alarm- en storingssignalen uitgezonden door de bij de Klant geïnstalleerde Apparatuur, via de internetverbinding van de Klant en/of het gsm-netwerk;
- de verificatie van de ontvangen alarmsignalen (twijfelopheffing) met de middelen waarover de verstrekker van toezicht op afstand beschikt, ten minste door telefonische controle bij de Klant of zijn aangewezen contacten, en in voorkomend geval door video-verificatie wanneer de Apparatuur dit toelaat;
- de verwerking van de geverifieerde alarmen overeenkomstig het met de Klant opgestelde Actieplan, met inbegrip van de verwittiging van de aangewezen contactpersonen, van de politiediensten, van de brandweer en/of van elke andere door de Klant aangewezen dienst;
- de aanwezigheid, binnen de vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand (SCT), van gekwalificeerd personeel in voldoende aantal, bereid om de instructies van het Actieplan uit te voeren.

D.1.2. De dienst toezicht op afstand treedt slechts in werking na activering van de communicatie van de signalen tussen de Apparatuur en de SCT. Tijdens de eventuele testperiode worden de oproepen aan de ordediensten en de hulpdiensten niet uitgevoerd.

D.1.3. De Vennootschap verbindt zich ertoe verificaties van de binnenkomende alarmsignalen uit te voeren alvorens de politiediensten te verwittigen, overeenkomstig de gebruiken en normen van de sector en de geldende wetgeving.

Artikel D.2 – Actieplan

D.2.1. Bij het sluiten van de Overeenkomst stelt de Klant samen met de Vennootschap een Actieplan op, dat het volgende omvat:

- de lijst van de door de Klant aangewezen contactpersonen, met hun volledige gegevens (telefoon, e-mail), gerangschikt volgens prioriteit;
- de instructies die door de SCT moeten worden gevolgd bij ontvangst van een alarmsignaal (te contacteren personen, te verwittigen overheden, hulpdiensten, enz.);
- de eventuele veiligheidscodes en wachtwoorden waarmee de Klant of zijn contacten kunnen worden geïdentificeerd.

D.2.2. Het Actieplan wordt vastgesteld op de datum van ondertekening van de Overeenkomst. Elke latere wijziging van het Actieplan (toevoeging of verwijdering van contactpersonen, wijziging van instructies, wijziging van gegevens) moet door de Klant schriftelijk aan de Vennootschap worden gemeld (e-mail of brief). De Vennootschap deelt de wijzigingen aan de SCT mee binnen een maximumtermijn van één (1) werkdag na ontvangst.

D.2.3. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid en de actualiteit van de in het Actieplan opgenomen informatie. De Vennootschap en de SCT kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de ondoeltreffendheid van de door de Klant gegeven instructies, voor de onmogelijkheid om de aangewezen personen te bereiken, of voor de maatregelen genomen door de in het Actieplan vermelde personen of overheden. De eventuele kosten verbonden aan de onjuistheid van de informatie in het Actieplan zijn ten laste van de Klant.

D.2.4. De Klant verstrekt persoonsgegevens van derden voor de doeleinden van het Actieplan. In zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke verbindt de Klant zich ertoe deze derden voorafgaand te informeren over de doeleinden van de verwerking, het feit dat de Vennootschap en de SCT hen bij alarm zullen contacteren, en de mogelijkheid hun rechten uit te oefenen overeenkomstig het privacybeleid van de Vennootschap.

Artikel D.3 – Niet door de vergoeding gedekte prestaties

Niet inbegrepen in de vergoeding voor toezicht op afstand zijn:

- de afkoppeling of heraankoppeling van de transmitter bij onderbreking of opschorting van de dienst, die wordt gefactureerd tegen het geldende tarief;
- de kosten voor aansluiting en gebruik van de internetverbinding en/of de telefoonlijn van de Klant;
- in voorkomend geval, de tussenkomstkosten van derden (bewakingsagent, beveiligingsdienst, patrouille) die bij alarm ter plaatse worden gestuurd, die het voorwerp uitmaken van een afzonderlijke overeenkomst;
- de kosten als gevolg van valse alarmen die aan de Klant kunnen worden toegerekend (artikel D.6).

Artikel D.4 – Opname van communicaties

D.4.1. De Klant wordt geïnformeerd dat de telefonische communicaties tussen de Klant (of zijn in het Actieplan aangewezen contacten) en de SCT mogelijk worden opgenomen tijdens de uitvoering van de opdracht tot toezicht op afstand. Deze opnames worden gemaakt voor:

- bewijs van de gegeven instructies en de uitwisselingen bij de verwerking van een alarm;
- opleiding en verbetering van de dienstkwaliteit;
- naleving van de wettelijke en reglementaire verplichtingen.

D.4.2. Deze opnames worden bewaard gedurende een termijn die conform is aan het privacybeleid van de Vennootschap en/of de SCT, en kunnen op wettelijke vordering aan de bevoegde overheden worden meegedeeld.

D.4.3. De Klant verbindt zich ertoe de in het Actieplan aangewezen personen te informeren over het bestaan van deze opnames, overeenkomstig artikel 21.3 van de Algemene Voorwaarden.

Artikel D.5 – Specifieke verplichtingen van de Klant

Naast de verplichtingen voorzien in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, verbindt de Klant zich, in het kader van de overeenkomst voor toezicht op afstand, ertoe om:

- het alarmsysteem te gebruiken overeenkomstig de instructies van de Vennootschap, in het bijzonder de procedures voor in- en uitschakeling, teneinde de valse alarmen te verminderen;
- ervoor te zorgen dat zijn internetverbinding en/of zijn gsm-lijn permanent functioneel zijn om de transmissie van de alarmsignalen naar de SCT mogelijk te maken;
- de Vennootschap onmiddellijk en schriftelijk te informeren over elke situatie die de transmissie kan beïnvloeden (wijziging van telecomprovider, werkzaamheden, langdurige onderbreking, enz.);
- ervoor te zorgen dat de in het Actieplan aangewezen communicatiemiddelen (telefoons van de contactpersonen) permanent functioneel en bereikbaar zijn;
- de eventueel voor de transmissie van de signalen ter beschikking gestelde simkaart niet voor andere doeleinden dan die voorzien in de Overeenkomst te gebruiken;

• de eventuele kosten van tussenkomst van de in het Actieplan aangewezen personen, overheden of diensten bij alarm voor zijn rekening te nemen;
• elke wijziging van de informatie in het Actieplan onmiddellijk schriftelijk aan de Vennootschap te melden, overeenkomstig artikel D.2.2.

Artikel D.6 – Valse alarmen

D.6.1. Bij herhaalde valse alarmen te wijten aan handelingen of nalatigheid van de Klant (vijf (5) valse alarmen of meer tijdens een periode van zes (6) opeenvolgende maanden), behoudt de Vennootschap zich het recht voor, na de Klant daarvan op de hoogte te hebben gebracht, de alarmsignalen niet aan de SCT door te geven en/of de politiediensten niet te verwittigen, totdat een technische interventie en/of een controle van de Apparatuur is uitgevoerd.

D.6.2. De kosten voortvloeiend uit handelingen of nalatigheden van de Klant die valse alarmen hebben veroorzaakt, worden aan de Klant gefactureerd tegen het geldende tarief, met inbegrip van eventuele boetes die door de overheden aan de Vennootschap of de SCT worden opgelegd.

D.6.3. Herhaalde valse alarmen vormen een grond voor beëindiging wegens wanprestatie overeenkomstig artikel D.9.

Artikel D.7 – Duur van de overeenkomst voor toezicht op afstand

D.7.1. De overeenkomst voor toezicht op afstand wordt gesloten voor een initiële duur van één (1) jaar vanaf de activeringsdatum van de dienst toezicht op afstand (verbinding van de Apparatuur met de SCT).

D.7.2. Bij het verstrijken van de initiële duur wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) jaar, behoudens beëindiging door één van de partijen:

• Professionele Klanten: per aangetekend schrijven of per e-mail met ontvangstbevestiging verzonden ten minste drie (3) maanden vóór het verstrijken van de lopende periode;
• Consumenten: per aangetekend schrijven of per e-mail met ontvangstbevestiging verzonden ten minste twee (2) maanden vóór het verstrijken van de initiële periode. Na de eerste verlenging kan de Consument de overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van twee (2) maanden, overeenkomstig de wet van 25 oktober 2013.

D.7.3. De Vennootschap zal de Consument, ten vroegste drie (3) maanden en ten laatste één (1) maand vóór de uiterste opzegdatum, herinneren aan de mogelijkheid om de overeenkomst niet te verlengen.

Artikel D.8 – Financiële voorwaarden

D.8.1. De vergoeding voor toezicht op afstand wordt op voorhand gefactureerd per periode van twaalf (12) maanden, overeenkomstig artikel 8.2 van de Algemene Voorwaarden. De eerste factuur wordt uitgereikt op de activeringsdatum van de dienst en dekt de komende jaarlijkse periode.

D.8.2. De betaling van de vergoeding gebeurt, naar keuze van de Klant, door middel van bankdomiciliëring (SEPA-inning) overeenkomstig artikel 8.2.4 a) van de Algemene Voorwaarden, of door bankoverschrijving overeenkomstig artikel 8.2.4 b) van de Algemene Voorwaarden.

D.8.3. De op voorhand gefactureerde bedragen zijn aan de Vennootschap verworven vanaf hun facturering. Bij beëindiging tijdens een lopende periode zijn de bepalingen van artikel 8.2.3 van de Algemene Voorwaarden betreffende de niet-terugbetaling van toepassing, onder voorbehoud van de in artikel 8.2.3bis voorziene uitzonderingen.

D.8.4. De vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig artikel 11 van de Algemene Voorwaarden.

D.8.5. De dienst toezicht op afstand wordt slechts geactiveerd na ontvangst van de betaling van de eerste vergoeding. De prestaties van toezicht op afstand worden opgeschort overeenkomstig artikel 9.3.3 van de Algemene Voorwaarden, na verzending van een ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven. Het buiten dienst stellen of het niet-functioneren van de internetverbinding of van het alarmsysteem dat een onderbreking van de transmissie van de signalen veroorzaakt, kan in geen geval aanleiding geven tot betwisting van de facturen, noch tot vergoeding of terugbetaling.

Artikel D.9 – Beëindiging wegens wanprestatie

Naast de in artikel 26 van de Algemene Voorwaarden voorziene gronden voor beëindiging, kan de overeenkomst voor toezicht op afstand van rechtswege door de Vennootschap worden beëindigd, per aangetekend schrijven, indien:

• de SCT vijf (5) valse alarmen of meer ontvangt binnen een tijdspanne van zes (6) opeenvolgende maanden te wijten aan handelingen of nalatigheid van de Klant, en de Klant de Vennootschap niet toelaat tussen te komen om daaraan te verhelpen;
• de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt overeenkomstig artikel 9 van de Algemene Voorwaarden;
• de Klant de informatie van het Actieplan niet up-to-date houdt, ondanks ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven.

Artikel D.10 – Aansprakelijkheid en beperkingen

D.10.1. Middelenverbintenis

De dienst toezicht op afstand vormt een middelenverbintenis en geen resultaatsverbintenis. De Vennootschap en de SCT zijn noch verzekeraars noch waarborgen voor de veiligheid van de Klant. De invoering van de dienst toezicht op afstand kan gebeurtenissen zoals diefstal, inbraak of brand niet uitsluiten.

D.10.2. Specifieke vrijstellingen

De Vennootschap en de SCT kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor:

• de uitval van het transmissiesysteem, van het bij de Klant geïnstalleerde materiaal, van de internet-, telefoon- of gsm-verbindingen, of van elke andere directe of indirecte oorzaak die de ontvangst van de alarmsignalen door de SCT verhindert;
• de ondoeltreffendheid van de instructies van het Actieplan of de maatregelen genomen door de gecontacteerde personen, overheden of diensten;
• de interventietermijnen van de politie-, hulp- of beveiligingsdiensten;
• de beslissingen genomen door de overheden of de interventiediensten eens deze verwittigd zijn;
• elke schade als gevolg van een langdurige stroomonderbreking, een uitval van de internetverbinding van de Klant, of elke andere oorzaak vreemd aan de Vennootschap en de SCT.

D.10.3. Kennisgeving van schadegeval

De Vennootschap en de SCT kunnen slechts aansprakelijk worden gesteld voor een schadegeval indien de Klant hen daarvan zo spoedig mogelijk en, behoudens gerechtvaardigde onmogelijkheid, binnen vierentwintig (24) uur na het zich voordoen ervan in kennis stelt, en het oorzakelijk verband tussen de fout van de Vennootschap/SCT en de geleden schade aantoont.

D.10.4. Aansprakelijkheidsplafond

De aansprakelijkheid van de Vennootschap en van de SCT is beperkt overeenkomstig artikel 18 van de Algemene Voorwaarden (bedrag gedekt door de BA-uitbatingsverzekering). De aansprakelijkheid beperkt zich tot de directe en voorzienbare schade, met uitsluiting van elke indirecte schade, gederfde winst of verlies van inkomsten.

Artikel D.11 – Vergoeding bij tekortkoming van de Vennootschap

D.11.1. Bij niet-naleving door de Vennootschap of de SCT van hun wezenlijke verplichtingen uit hoofde van deze Module (met name: langdurige en ongerechtvaardigde onderbreking van de dienst toezicht op afstand), en waaraan binnen de acht (8) dagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling van de Klant geen verhelping is gegeven, heeft deze laatste recht op een vergoeding van twee procent (2%) van de jaarlijkse vergoeding per volle week die verstrijkt tussen de ontvangst van de ingebrekestelling en het conforme herstel van de dienst.

D.11.2. Deze vergoeding is niet verschuldigd bij overmacht, of indien de betalingsvoorwaarden niet door de Klant zijn nageleefd, of indien de tekortkoming kan worden toegerekend aan een fout van de Klant, of bij uitval van de telecommunicatienetwerken die niet aan de Vennootschap kan worden toegerekend.

D.11.3. Deze vergoeding vormt een forfaitair en exclusief herstel, onverminderd het recht van de Klant om de Overeenkomst te beëindigen indien de tekortkoming aanhoudt.

Artikel D.12 – Geval van rechtstreekse overeenkomst met de SCT

D.12.1. Wanneer de Bijzondere Voorwaarden voorzien dat de overeenkomst voor toezicht op afstand rechtstreeks wordt gesloten tussen de Klant en de SCT, treedt de Vennootschap uitsluitend op in haar hoedanigheid van installateur en technisch integrator. In dat geval:

- wordt een afzonderlijke overeenkomst rechtstreeks gesloten tussen de Klant en de SCT, die de specifieke voorwaarden van de dienst toezicht op afstand regelt;
- draagt de Vennootschap geen enkele operationele aansprakelijkheid betreffende de verwerking van de alarmen, de interventietermijnen, noch de beslissingen genomen door de SCT;
- blijft de Vennootschap aansprakelijk voor de goede technische verbinding van de Apparatuur met de SCT.

D.12.2. In deze configuratie zijn de artikelen D.1 tot D.11 van toepassing voor zover zij niet in tegenstrijdigheid zijn met de tussen de Klant en de SCT gesloten overeenkomst. De voorwaarden van de SCT primeren voor de materies die onder haar operationele aansprakelijkheid vallen.

Artikel D.13 – Stopzetting van activiteit en verhuizing

D.13.1. Bij verhuizing van de Klant zijn de bepalingen van artikel 27 van de Algemene Voorwaarden van toepassing. De dienst toezicht op afstand kan naar het nieuwe adres worden overgedragen, onder voorbehoud van technische compatibiliteit en mits het Actieplan wordt bijgewerkt.

D.13.2. Bij stopzetting van activiteit van de Klant (voor Professionele Klanten), kan de overeenkomst voor toezicht op afstand te goeder trouw worden beëindigd, mits schriftelijke kennisgeving en een opzegtermijn van twee (2) maanden. De voor de lopende periode reeds gefactureerde vergoedingen zijn niet terugbetaalbaar.

* * *

Deze Module D vult de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden aan. Bij stilzwijgen van deze Module over een bijzonder punt zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Module E — Bijzondere Voorwaarden voor Tijdelijke Werfbeveiliging (VigiSite)

PREAMBULE

Deze Specifieke Voorwaarden voor Tijdelijke Werfbeveiliging (hierna "Module E") vullen de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden van de Vennootschap aan. Zij zijn van toepassing op de huurovereenkomst van autonome beveiligingssystemen ontworpen voor de tijdelijke bescherming van bouwwerven, renovatiewerven, infrastructuurwerken of evenementen, gecommercialiseerd onder het merk « VigiSite ».

De dienst VigiSite is een zuivere huurdienst: de ter beschikking gestelde Apparatuur (hierna de « VigiSite-apparatuur ») blijft te allen tijde de uitsluitende eigendom van de Vennootschap. De Klant verwerft geen enkel eigendomsrecht, ongeacht de duur van de Overeenkomst of het totale bedrag van de betaalde huurprijzen.

Werven vormen omgevingen met specifieke risico's (open, tijdelijke locaties, met waardevolle uitrustingen, toegankelijk voor talrijke betrokkenen). Deze Module houdt rekening met deze specifieke kenmerken op het vlak van risicoverdeling, verplichtingen van de Klant en aansprakelijkheid.

Bij tegenstrijdigheid tussen deze Module E en de Algemene Voorwaarden, primeert Module E voor de materies die hij regelt.

Artikel E.1 – Beschrijving van de dienst VigiSite

E.1.1. De dienst VigiSite omvat de tijdelijke terbeschikkingstelling van een autonoom beveiligingssysteem speciaal ontworpen voor werfomgevingen, dat naargelang de in de Bijzondere Voorwaarden bepaalde configuratie omvat:

een autonome alarmcentrale met geïntegreerde 4G/LTE-communicatie;

één of meer buitenbewegingsmelders met automatische foto-opname;

één of meer buitensirenes met afschrikkend effect (akoestisch en/of optisch);

een beschermingskast (polyester, IP66 of gelijkwaardig) bestand tegen werfomstandigheden;

een autonome voeding door langetermijnbatterijen (geen externe elektrische voeding vereist);

toegang tot de mobiele applicatie voor het beheer van het systeem, de ontvangst van waarschuwingen en de raadpleging van de detectiefoto's.

E.1.2. Het toezicht op afstand (24/7-monitoring door een vergunde Alarmcentrale voor toezicht op afstand) maakt geen deel uit van de basisdienst VigiSite. Indien de Klant het toezicht op afstand wenst, zijn de bepalingen van Module D in aanvulling op deze Module van toepassing.

E.1.3. De gedetailleerde beschrijving van de configuratie van de VigiSite-apparatuur wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden (offerte). De Vennootschap kan Apparatuur leveren die enigszins afwijkt van de beschrijving, voor zover de prestatiekenmerken gelijkwaardig of beter zijn.

Artikel E.2 – Eigendom van de Apparatuur

E.2.1. De VigiSite-apparatuur blijft te allen tijde de uitsluitende eigendom van de Vennootschap. De Klant verwerft geen enkel eigendomsrecht op de Apparatuur.

E.2.2. De Apparatuur mag door de Klant niet worden verkocht, overgedragen, onderverhuurd, in pand gegeven, uitgeleend of overgedragen aan een derde, noch in beslag worden genomen door de schuldeisers van de Klant. Bij beslag of uitoefening van een retentierecht door een derde op de Apparatuur, informeert de Klant de Vennootschap schriftelijk binnen vierentwintig (24) uur en geeft hij de locatie van de betrokken Apparatuur aan. De Klant zal de beslagleggende of de derde eveneens onmiddellijk informeren over de eigendomsrechten van de Vennootschap.

E.2.3. De Vennootschap behoudt zich het recht voor de Apparatuur (of bepaalde onderdelen ervan) te vervangen door gelijkwaardig of beter materiaal naar eigen goeddunken.

E.2.4. De bepalingen van artikel 16 van de Algemene Voorwaarden betreffende de simkaart zijn eveneens van toepassing.

Artikel E.3 – Duur van de huurovereenkomst

E.3.1. Bepaalde duur

De VigiSite-huurovereenkomst wordt gesloten voor een bepaalde duur die is afgestemd op de geschatte duur van de werf of het project van de Klant, zoals omschreven in de Bijzondere Voorwaarden. De Overeenkomst kan in beginsel niet vervroegd door de Klant worden beëindigd tijdens deze duur, behoudens in de in de artikelen E.4 en E.10 voorziene gevallen.

E.3.2. Minimumduur

De minimumduur van de huur bedraagt drie (3) maanden vanaf de datum van indienststelling van de Apparatuur. Elke huur van kortere duur wordt gefactureerd op basis van deze minimumduur.

E.3.3. Verlenging en beëindiging tijdens de verlenging

Indien de Klant bij het verstrijken van de bepaalde duur het einde van de Overeenkomst niet ten minste vijftien (15) dagen vóór de vervaldatum schriftelijk (per e-mail of aangetekend schrijven) heeft gemeld, wordt de Overeenkomst omgezet in een Overeenkomst van onbepaalde duur.

Tijdens deze verlengingsperiode van onbepaalde duur wordt de huur per ondeelbare maand gefactureerd volgens de overeengekomen maandelijkse periodiciteit.

Deze Overeenkomst van onbepaalde duur kan te allen tijde door elke partij worden beëindigd mits een schriftelijke opzegtermijn van één (1) kalendermaand, die ingaat op de eerste dag van de maand volgend op de kennisgeving. De maand waarin de opzegging eindigt, is door de Klant volledig verschuldigd, ongeacht de effectieve datum van beëindiging van de Overeenkomst binnen die maand.

Voor Consumenten mag de eventueel uit hoofde van dit artikel verschuldigde vergoeding niet hoger zijn dan de redelijkerwijs voorzienbare schade die de Vennootschap lijdt, onder voorbehoud van de soevereine beoordeling door de bevoegde rechtbanken.

E.3.4. Vervroegd einde van de werf

Indien de werf vóór de voorziene vervaldatum van de Overeenkomst eindigt, blijft de Klant de huurprijzen verschuldigd voor de resterende duur, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord van de Vennootschap. De Klant informeert de Vennootschap ten minste vijftien (15) dagen vooraf over het vervroegde einde van de werf teneinde de ophaling van de Apparatuur mogelijk te maken.

Artikel E.4 – Beëindiging

E.4.1. Vervroegde beëindiging door de Klant

Bij vervroegde beëindiging door de Klant tijdens de bepaalde duur is de Klant een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan de totaliteit van de huurprijzen die nog verschuldigd zouden zijn tot het einde van de overeengekomen periode, met een minimum van duizend euro (1.000,00 €) exclusief btw. Deze vergoeding wordt gerechtvaardigd door de investeringen die de Vennootschap heeft gedaan op het vlak van terbeschikkingstelling, installatie en logistiek. Voor Consumenten mag deze vergoeding niet hoger zijn dan de redelijkerwijs voorzienbare schade die de Vennootschap lijdt, onder voorbehoud van de soevereine beoordeling door de bevoegde rechtbanken.

E.4.2. Beëindiging wegens wanprestatie

Naast de in artikel 26 van de Algemene Voorwaarden voorziene gronden, kan de Vennootschap de Overeenkomst van rechtswege per aangetekend schrijven beëindigen indien:

de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt ondanks ingebrekestelling die gedurende vijftien (15) dagen zonder gevolg is gebleven;

de Klant de Apparatuur verplaatst, demonteert of wijzigt zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Vennootschap;

de Klant de Apparatuur onderverhuurt of zonder toestemming ter beschikking stelt van derden;

de Klant de toegang tot de Plaats weigert voor het onderhoud, de vervanging of de ophaling van de Apparatuur.

E.4.3. Beëindiging door de Vennootschap

De Vennootschap kan de Overeenkomst te allen tijde beëindigen mits een schriftelijke opzegtermijn van vijf (5) werkdagen, zonder dat enige vergoeding door de Vennootschap verschuldigd is, behoudens wanneer de beëindiging plaatsvindt tijdens de bepaalde duur, in welk geval de Klant de huurprijzen die zijn betaald voor de periode na de datum waarop de beëindiging uitwerking krijgt, terugbetaald zal krijgen.

Artikel E.5 – Financiële voorwaarden

E.5.1. Huurprijs

De Klant is een huurprijs verschuldigd waarvan het bedrag en de periodiciteit (maandelijks of forfaitair voor de duur van de werf) zijn omschreven in de Bijzondere Voorwaarden. De huurprijs dekt de terbeschikkingstelling van de VigiSite-apparatuur en de toegang tot de mobiele applicatie.

E.5.2. Kosten voor levering, installatie en ophaling

De kosten voor levering, installatie, indienststelling, demontage en ophaling van de Apparatuur zijn ten laste van de Klant, behoudens andersluidende bepaling in de Bijzondere Voorwaarden. Deze kosten worden bepaald in de offerte.

E.5.3. Verplaatsing

Elke verplaatsing of herpositionering van de Apparatuur op de werf gevraagd door de Klant wordt uitsluitend uitgevoerd door de Vennootschap of haar vergunde onderaannemers en wordt boven op de huurprijs gefactureerd op basis van een voorafgaande offerte. Het is de Klant formeel verboden de Apparatuur zelf te verplaatsen, te demonteren of te herpositioneren. Elke niet-toegestane verplaatsing gebeurt volledig op kosten, onder de verantwoordelijkheid en op de uitsluitende risico's van de Klant.

E.5.4. Van de huurprijs uitgesloten prestaties

Niet inbegrepen in de huurprijs en het voorwerp uitmakend van een afzonderlijke facturatie zijn:

de kosten voor levering, installatie, demontage en ophaling (artikel E.5.2);

de verplaatsingskosten (artikel E.5.3);

het toezicht op afstand (Module D, indien afgesloten);

de herstellingen die noodzakelijk zijn geworden door schade die aan de Klant of aan derden kan worden toegerekend;

de vervanging van de Apparatuur die werd gestolen, vernietigd of beschadigd door toedoen van de Klant of van derden;

de door de Klant gevraagde interventies buiten de kantooruren.

E.5.5. Betaling

De betaling van de huurprijs gebeurt overeenkomstig artikel 8 van de Algemene Voorwaarden (SEPA-domiciliëring of facturatie, volgens de Bijzondere Voorwaarden). De huurprijs wordt jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig artikel 11 van de Algemene Voorwaarden.

Artikel E.6 – Levering, installatie en voorwaarden van de Plaats

E.6.1. Levering en installatie

De Vennootschap levert en installeert de VigiSite-apparatuur op de in de Bijzondere Voorwaarden aangegeven Plaats. De installatie wordt uitgevoerd door de Vennootschap of haar vergunde onderaannemers. De Apparatuur is operationeel op de dag zelf van de installatie.

E.6.2. Voorwaarden voor toegang tot de Plaats

De Klant dient ervoor te zorgen dat de Plaats normaal toegankelijk is met de transportmiddelen van de Vennootschap. De Klant zorgt ervoor dat:

de bodem ter plaatse van de installatie vlak, stabiel, droog en voldoende draagkrachtig is;

de ruimte voldoende is voor de installatie van de Apparatuur en de doorgang van hijsmiddelen;

een gemachtigde persoon aanwezig is om de Apparatuur in ontvangst te nemen bij de levering.

Indien bij de levering geen enkele persoon aanwezig is of indien de Plaats ontoegankelijk is, kan de Vennootschap beslissen niet te leveren. De gemaakte transportkosten zijn ten laste van de Klant, onverminderd de verplichting tot betaling van de huurprijs indien de offerte voorziet dat de huurprijs loopt vanaf de voorziene leveringsdatum.

E.6.3. Door de Klant te verstrekken informatie

De Klant deelt aan de Vennootschap, voorafgaand aan de installatie, de precieze locatie alsook alle relevante details mee (locatie van kabels en ondergrondse leidingen, toegangsbeperkingen, gevaarzones) die een correcte installatie mogelijk maken. De Klant is verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichte aangiften betreffende de ondergrondse kabels en leidingen (KLIM/CICC) vóór de aanvang van de installatiewerken.

E.6.4. Leveringsrapport

Bij de installatie wordt een leveringsrapport opgesteld dat de configuratie van de Apparatuur en haar staat beschrijft. Het uitblijven van voorbehouden binnen zeven (7) dagen na de indienststelling geldt als definitieve aanvaarding van de Apparatuur als in goede werkingsstaat.

E.6.5. Vergunningen en signalisatie

De Klant is als enige verantwoordelijk voor het verkrijgen van de vergunningen, machtigingen en eventueel noodzakelijke afwijkingen voor de installatie en het gebruik van de Apparatuur op de Plaats. De Klant is eveneens als enige verantwoordelijk voor het aanbrengen van de reglementaire pictogrammen die de aanwezigheid van een camerabewakingssysteem aangeven, voor de aangifte van het camerasysteem via www.aangiftecamera.be, voor het bijhouden en jaarlijks valideren van deze aangifte, alsook voor het bijhouden van het register van de beeldverwerkingsactiviteiten wanneer dit vereist is. De Vennootschap kan bij de installatie een banner of paneel met haar merk plaatsen.

Artikel E.7 – Risico's, verzekering en schade

E.7.1. Risico-overdracht

Vanaf de levering van de Apparatuur op de Plaats wordt het risico van verlies, diefstal, vernietiging en beschadiging van de Apparatuur aan de Klant overgedragen. De Klant is verantwoordelijk voor de schade veroorzaakt aan de Apparatuur of voorgekomen op deze, wanneer deze voortvloeit uit zijn fout, uit die van derden (onderaannemers, personeel, bezoekers, indringers), uit een gebrek aan bewaking van de Plaats, uit een niet-toegestane verplaatsing, uit een niet-conform gebruik, of uit elke andere oorzaak die niet aan de Vennootschap kan worden toegerekend. De Klant is niet verantwoordelijk wanneer de schade uitsluitend voortvloeit uit een eigen gebrek van de Apparatuur, uit een fout van de Vennootschap of haar onderaannemers, of uit een geval van overmacht in de zin van de Algemene Voorwaarden.

E.7.2. Verzekeringsplicht

De Klant is gehouden de VigiSite-apparatuur op zijn kosten en ten gunste van de Vennootschap te verzekeren tegen de gevolgen van diefstal, gehele of gedeeltelijke vernietiging en elke schade gedurende de volledige duur van de huur. De verzekeringsvoorwaarden moeten ten minste de nieuwwaarde van de Apparatuur dekken. De Klant zal aan de Vennootschap op eerste verzoek een verzekeringsattest en het bewijs van betaling van de premies bezorgen.

E.7.3. Diefstal en vandalisme

Bij diefstal, vernietiging of beschadiging van de Apparatuur informeert de Klant de Vennootschap onmiddellijk schriftelijk. De Klant is gehouden de Vennootschap te vergoeden ten belope van de vervangingswaarde van de Apparatuur, na aftrek van de eventueel ontvangen verzekeringsvergoedingen. Bij diefstal is de Klant eveneens gehouden klacht in te dienen bij de politiediensten en een afschrift van het proces-verbaal aan de Vennootschap over te maken.

De Vennootschap kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor diefstal, vandalisme (met inbegrip van het door de Vennootschap geleverde materiaal) of elke inbraak op de Plaats van de Klant, maar uitsluitend voor de civielrechtelijke contractuele gevolgen van een tekortkoming die haar rechtstreeks zou kunnen worden toegerekend.

E.7.4. Aan de Klant toerekenbare schade

De herstellingen of vervangingen die noodzakelijk zijn geworden door een niet-conform gebruik, een nalatigheid, een niet-toegestane verplaatsing, een tussenkomst van derden, een daad van vandalisme of elke andere oorzaak die niet aan de Vennootschap kan worden toegerekend, zijn uitsluitend ten laste van de Klant. De ongepaste opslag van waardevolle goederen en van mobiele materialen of werktuigen op de werf valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Vennootschap.

Artikel E.8 – Specifieke verplichtingen van de Klant

Naast de verplichtingen voorzien in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, verbindt de Klant zich, in het kader van de VigiSite-overeenkomst, ertoe om:

voor de Apparatuur zorg te dragen als een voorzichtig en zorgvuldig persoon en deze uitsluitend overeenkomstig haar bestemming en de instructies van de Vennootschap te gebruiken;

de Apparatuur niet te verplaatsen, te demonteren, te wijzigen of te herstellen, noch derden toe te laten dat te doen, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Vennootschap;

de Apparatuur niet te gebruiken buiten de in de Bijzondere Voorwaarden vermelde Plaats;

elk disfunctioneren, schade, diefstal, poging tot diefstal, vernietiging of beschadiging van de Apparatuur onmiddellijk en schriftelijk aan de Vennootschap te melden;

onverwijld aan de Vennootschap elke wijziging van de Plaats mee te delen die de werking of de veiligheid van de Apparatuur kan beïnvloeden (wijziging van de configuratie van de werf, oprichting van muren of gebouwen of andere in de nabijheid die het detectiebereik of andere kenmerken beperken, enz.);

de Apparatuur op eerste verzoek ter beschikking van de Vennootschap te stellen voor inspectie, controle, vervanging, herstelling of onderhoud, en de Vennootschap toegang te verlenen tot de Plaats hiertoe;

zijn wettelijke verplichtingen inzake camerabewaking na te leven, met inbegrip van de aangifte van het systeem bij de bevoegde overheden en het aanbrengen van de reglementaire pictogrammen;

de kosten, belastingen en boetes die voortvloeien uit het gebruik van de Apparatuur voor zijn rekening te nemen.

Artikel E.9 – Aansprakelijkheid

E.9.1. De bepalingen van artikel 18 van de Algemene Voorwaarden betreffende de beperking van aansprakelijkheid zijn van toepassing op deze Module. De VigiSite-apparatuur vormt een preventief en afschrikkend instrument. De inzet ervan kan in geen geval de afwezigheid van inbraak, diefstal, brand of elk ander schadegeval op de werf waarborgen.

E.9.2. De Vennootschap is niet aansprakelijk voor de effectieve veiligheid van de werf, noch voor de goederen van de Klant. De Apparatuur heeft tot functie alarmsignalen te genereren en door te geven. Het sluiten van de VigiSite-overeenkomst waarborgt op geen enkele wijze dat inbraken, branden of andere schadegevallen zullen worden vermeden, daadwerkelijk gedetecteerd of behandeld.

E.9.3. De Vennootschap is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit:

onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de Klant (met name betreffende de Plaats, de ondergrondse kabels, de toegangsbeperkingen);

wijzigingen van de configuratie van de werf die niet tijdig aan de Vennootschap zijn gemeld;

de val of vernietiging van de Apparatuur als gevolg van hevige winden (windkracht 8 of meer op de schaal van Beaufort), behoudens indien dit te wijten is aan een gebrekkige installatie door de Vennootschap;

een fabricagegebrek van de Apparatuur dat niet kon worden opgemerkt bij een zorgvuldige installatie en controle;

de niet-naleving door de Klant van de adviezen en instructies van de Vennootschap;

de ongepaste opslag van waardevolle goederen, werktuigen of mobiele materialen op de werf.

E.9.4. De Klant vrijwaart de Vennootschap volledig tegen elke vordering van derden (met inbegrip inzake burenhinder) die voortvloeit uit het gebruik van de Apparatuur op de Plaats.

Artikel E.10 – Teruggave van de Apparatuur

E.10.1. Op het einde van de huurovereenkomst moet de Apparatuur door de Klant ter beschikking worden gesteld voor ophaling door de Vennootschap, in goede staat (rekening houdend met de normale slijtage), op de plaats waar zij werd geïnstalleerd. De Klant zorgt ervoor dat bij de ophaling een gemachtigde persoon aanwezig is.

E.10.2. Na ophaling wordt de Apparatuur door de Vennootschap gecontroleerd op basis van het leveringsrapport (artikel E.6.4). De Klant is verantwoordelijk voor de schade en elke verdwijning van Apparatuur die tijdens de huur is voorgekomen, binnen de grenzen voorzien in artikel E.7.1. De door de Klant verschuldigde vergoeding wordt gefactureerd zodra zij wordt vastgesteld.

E.10.3. Indien de Apparatuur op het einde van de Overeenkomst niet door de Vennootschap kan worden opgehaald (weigering van toegang, verdwijning, onmogelijkheid de Apparatuur te lokaliseren), beschikt de Klant over een termijn van vijf (5) werkdagen om de ophaling mogelijk te maken. Bij gebreke daaraan wordt aan de Klant de nieuwwaarde van de Apparatuur gefactureerd, onverminderd het recht van de Vennootschap op bijkomende schadevergoeding. De huurprijs blijft lopen tot de effectieve teruggave.

E.10.4. De Klant machtigt de Vennootschap, tijdens de uitvoering of na het einde van de Overeenkomst, toegang te hebben tot de Plaats teneinde de Apparatuur te inspecteren, te onderhouden, te vervangen of opnieuw in bezit te nemen, mits een redelijke voorafgaande kennisgeving wanneer de omstandigheden dit toelaten, tijdens de normale toegangsuren tot de werf en met inachtneming van het toepasselijke recht. Deze machtiging laat de Vennootschap niet toe om een afgesloten plaats met geweld binnen te dringen, noch om de rechten van derden te schenden. Bij aanhoudende weigering van toegang kan de Vennootschap een beroep doen op de gepaste rechtsmiddelen, onverminderd de in artikel E.10.3 voorziene facturatie.

Artikel E.11 – Camerabewaking en gegevensbescherming

E.11.1. De VigiSite-apparatuur omvat toestellen voor het opnemen van beelden (detectoren met foto-opname). De Klant is, in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, als enige verantwoordelijk voor de naleving van alle wettelijke verplichtingen inzake camerabewaking, met name de aangifte van het systeem via www.aangiftecamera.be, het bijhouden en jaarlijks valideren van deze aangifte, het bijhouden van het register van de beeldverwerkingsactiviteiten wanneer dit vereist is, de signalisatie, de informatie van de betrokkenen, de bewaartermijn van de beelden en de rechten van de gefilmde personen.

E.11.2. De bepalingen van artikel 22 van de Algemene Voorwaarden betreffende de camerabewaking zijn integraal van toepassing. De Klant vrijwaart de Vennootschap tegen elke schade die voortvloeit uit de niet-naleving van deze verplichtingen.

E.11.3. De Klant bepaalt de bewaartermijn van de beelden overeenkomstig de toepasselijke wetgeving (maximaal dertig (30) dagen, behoudens specifieke wettelijke verplichting). De beelden worden lokaal op de Apparatuur opgeslagen of, indien de Klant heeft ingetekend op een optie voor cloudopslag, overeenkomstig de bepalingen van artikel B.8 van Module B die naar analogie van toepassing zijn.

Artikel E.12 – Tijdelijke branddetectie (optie)

E.12.1. Beschrijving

Wanneer de Bijzondere Voorwaarden dit voorzien, kan de VigiSite-apparatuur worden aangevuld met een tijdelijk automatisch branddetectiesysteem (rookdetectoren, warmtedetectoren, temperatuurstijgingdetectoren). Dit systeem is bestemd voor een uitsluitend tijdelijk gebruik op de werf en maakt integraal deel uit van de VigiSite-huur.

E.12.2. Tijdelijk karakter en beperkingen

Het tijdelijke branddetectiesysteem VigiSite vormt geen permanent systeem in de zin van de norm NBN S21-100 of van elke andere toepasselijke norm. Indien de op de werf van de Klant toepasselijke wetgeving of regelgeving (met name het KB van 28 april 2017 betreffende de arbeidsplaatsen, het KB van 7 juli 1994 tot vaststelling van de basisnormen voor de preventie van brand, of elke gewestelijke, provinciale of gemeentelijke regelgeving) de installatie van een permanent branddetectiesysteem vereist, volstaat het VigiSite-systeem hiervoor niet. Het komt de Klant toe de reglementaire conformiteit na te gaan.

E.12.3. Ontwerp van het systeem

De Vennootschap komt niet tussen in het ontwerp van het detectieplan, noch in de strategie van brandalarm en evacuatie van de werf. De installatie wordt uitgevoerd overeenkomstig de instructies of plannen meegedeeld door de Klant of door zijn preventieadviseur brandveiligheid. De Vennootschap wijst elke aansprakelijkheid af betreffende de geschiktheid van het detectieplan, van de keuze van de detectietechnologie of van de strategie van brandwaarschuwing en -alarm.

E.12.4. Verplichtingen van de Klant inzake branddetectie

Naast de in artikel E.8 bedoelde verplichtingen, verbindt de Klant zich ertoe om:

na te gaan dat het branddetectiesysteem aangepast is aan het voorziene gebruik en conform is aan de op de werf geldende wetgeving;

de Vennootschap te informeren over elke structurele wijziging van de werf of elke wijziging van activiteit die de detectietechnologie of de waarschuwingsstrategie kan beïnvloeden;

periodiek de staat van de batterijen te controleren en de Vennootschap onmiddellijk te informeren bij een laag batterijniveau;

de nodige preventiemaatregelen te nemen tegen hinderlijke alarmen (werfstof, werkzaamheden die rook veroorzaken, enz.);

het voorstel tot wijziging van het systeem dat door de Vennootschap wordt geformuleerd, te aanvaarden bij significante wijzigingen van de configuratie van de werf.

E.12.5. Transmissie van de brandwaarschuwingen

De door het branddetectiesysteem gegenereerde waarschuwingen worden aan de Klant doorgegeven via de mobiele applicatie en, in voorkomend geval, aan de SCT indien de Klant heeft ingetekend op de dienst toezicht op afstand (Module D). De rechtstreekse verbinding met de hulpdiensten (brandweer, 112) is niet mogelijk via het VigiSite-systeem. Het komt de Klant of de SCT toe de hulpdiensten te contacteren indien dit nodig is.

E.12.6. Beperking van aansprakelijkheid

Het tijdelijke branddetectiesysteem vormt een middelenverbintenis. De Vennootschap waarborgt niet de effectieve detectie van alle brandbeginnen, noch de afwezigheid van valse waarschuwingen. De bepalingen van artikel E.9 betreffende de aansprakelijkheid zijn integraal van toepassing op het branddetectiesysteem.

Deze Module E vult de Algemene Verkoop- en Dienstverleningsvoorwaarden aan. Bij stilzwijgen van deze Module over een bijzonder punt zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing.

Pagina /