

Algemene Voorwaarden Meldkamer

Artikel 1 **Definities**

Apparatuur	een alarmsysteem, video(opname)apparatuur, track and trace apparatuur, personal position alarmsysteem, brandmeldinstallatie en/of aanverwante voorzieningen en/of andere apparatuur die geschikt zijn om te worden aangesloten op de PAC, althans op de VMC.
Diensten	de in de Overeenkomst één of meerdere benoemde diensten.
Medewerker	een medewerker, al dan niet in dienst van Opdrachtnemer, die wordt ingezet voor het leveren van de Diensten.
Object	het huis, pand of bedrijfsterrein, inrichting, complex of installatie, bewegend object (zoals een auto of een persoon) waarop de Diensten betrekking hebben.
Opdrachtgever	een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met Opdrachtnemer een overeenkomst is aangegaan voor het leveren van Diensten en waarop deze al- gemene voorwaarden van toepassing zijn.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarbij Opdrachtnemer zich al dan niet door de inzet van derden verplicht tot het leveren van de Diensten.
PAC	de Particuliere Alarmcentrale met wie Opdrachtnemer een contract heeft en alwaar (alarm)signalen van de Apparatuur binnenkomen en worden verwerkt conform het schriftelijk met Opdrachtgever afgesproken protocol.
Vergoeding	de vergoeding voor de Diensten zoals opgenomen in de Overeenkomst.
VMC	De video monitoring centrale van de PAC waarmee Opdrachtnemer een contract heeft en waar videobeelden van de Apparatuur binnen komen en worden verwerkt conform het schriftelijk met Opdrachtgever afgesproken protocol.

Artikel 2 **Toepasselijkheid**

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit met betrekking tot het verrichten van de Diensten aan een Opdrachtgever zoals nader omschreven in de Overeenkomst. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een dergelijke Overeenkomst voorafgaan en op de Diensten en werkzaamheden die voor het sluiten daarvan door Opdrachtnemer zijn verricht.
- 2.2. Indien en voor zover van deze algemene voorwaarden dan wel de tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst wordt afgeweken, dienen de afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk door daartoe bevoegde personen van partijen te zijn overeengekomen.

Artikel 3 **Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding/offerte een termijn voor aanvaarding is opgenomen. Opdrachtnemer is slechts aan een dergelijke aanbieding/offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen de in de aanbieding/offerte genoemde termijn door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.
- 3.2. Indien door Opdrachtnemer geen termijn van aanvaarding is genoemd vervalt de aanbieding/offerte na dertig (30) dagen na de datum van de aanbieding/offerte.
- 3.3. De Overeenkomst komt tot stand door en op:
 - a) het moment dat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever ondertekende overeenkomst retour heeft ontvangen; of
 - b) het moment van de feitelijke aanvang van werkzaamheden en/of Diensten door Opdrachtnemer indien dat moment ligt voor het in sub a genoemde moment.

Artikel 4 **Looptijd van de Overeenkomst**

- 4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de bepaalde tijd van twaalf (12) maanden, tenzij anders in de Overeenkomst overeengekomen.
- 4.2. Na afloop van de termijn van twaalf (12) maanden, is de Overeenkomst maandelijks opzegbaar. Deze opzegging dient te geschieden per aangetekende brief met ontvangstbevestiging.

Artikel 5 **Vergoeding**

- 5.1. Alle Vergoedingen in de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2, gelden alleen voor die concrete diensten en werkzaamheden en zijn exclusief BTW.
- 5.2. De eenmalige administratiekosten, rapportagekosten, installatiekosten en eventuele telecommunicatiekosten zijn niet bij de Vergoeding inbegrepen en worden door Opdrachtnemer separaat aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.3. Vergoeding is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst voor Opdrachtnemer geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, vrachttarieven en dealerprijzen. Indien (een of meerdere van) deze omstandigheden na het sluiten van de Overeenkomst doch voor de aflevering wijzigen, heeft Opdrachtnemer het recht de afgesproken prijzen te wijzigen.
- 5.4. Opdrachtnemer kan de Vergoeding voor de alarmcentralediensten naar redelijkheid aanpassen, indien het aantal daadwerkelijk behandelde telefoon- en/of alarm-, en storingssignalen significant afwijkt van het gemiddelde aantal telefoon- en/of alarm- en storingssignaleringen van een gemiddelde opdrachtgever.
- 5.5. Alle belastingen en heffingen zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden door Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Artikel 6 **Betaling**

- 6.1. Betaling van de door Opdrachtnemer verrichte Diensten dient plaats te vinden binnen de op de factuur vermelde termijn, zonder verrekening of korting. Indien Opdrachtgever niet binnen de op de factuur vermelde termijn heeft betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval wordt Opdrachtgever een nadere termijn voor betaling gesteld van veertien (14) dagen. Indien Opdrachtgever na het verstrijken van de hiervoor genoemde aanvullende termijn van veertien (14) dagen niet heeft betaald, is Opdrachtnemer gerechtigd de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen, waaronder kosten voor de betalingsherinnering. Als Opdrachtgever na het verstrijken van de hiervoor genoemde aanvullende termijn van veertien (14) dagen nog steeds niet heeft betaald is Opdrachtnemer bovendien gerechtigd om rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen. Het rentepercentage zal in dat geval gelijk zijn aan de wettelijke rente.
- 6.2. Voor zover Opdrachtgever de verschuldigdheid van (een deel van) het factuurbedrag betwist, dan dient Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan binnen tien (10) dagen na de factuurdatum gemotiveerd schriftelijk op de hoogte te stellen, bij gebreke waarvan de factuur als onbetwist wordt beschouwd.
- 6.3. Door Opdrachtgever verrichte betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van verschuldigde kosten, vervolgens ter voldoening van verschenen rente, daarna ter voldoening van de oudste, op dat moment opeisbare factuur en tot ten slotte ter voldoening van de hoofdsom en de lopende rente.
- 6.4. Indien Opdrachtgever de Vergoeding voor de Diensten niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft voldaan, is Opdrachtnemer zonder nadere aankondiging bevoegd de levering van de Diensten op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever als gevolg hiervan lijdt.
- 6.5. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om, alvorens tot leveren van Diensten over te gaan of deze voort te zetten, zekerheid van Opdrachtgever te verlangen voor stipte nakoming van zijn verplichtingen.

Artikel 7 **Simkaart (fair use policy)**

- 7.1. Indien Opdrachtnemer in het kader van de Dienst een Simkaart ter beschikking stelt (dat geplaatst zal worden in de Apparatuur) dan geldt deze bepaling.
- 7.2. De maximaal te gebruiken data binnen het abonnement zijn gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 7.3. De Simkaart van Opdrachtnemer is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 7.4. De Simkaart is en blijft eigendom van Opdrachtnemer. Binnen veertien (14) werkdagen na beëindiging van de Overeenkomst dient de Opdrachtgever de Simkaart in goede staat en per aangetekende post te retourneren aan Opdrachtnemer. Het terugzenden van de Simkaart komt geheel voor rekening en risico van de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders tussen partijen is overeengekomen.
- 7.5. De Opdrachtgever is verplicht:
 - a) de Simkaart uitsluitend te gebruiken voor transmissiedoeleinden tussen het alarmsysteem en de PAC;
 - b) Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte te brengen van elke omstandigheid die de deugdelijke werking van de Simkaart kan verstoren (onder meer defecten, etc.);

- c) aan alle door Opdrachtnemer en de telecommunicatieprovider gehanteerde technische en administratieve voorwaarden te voldoen.
- 7.6. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade in geval van, maar niet beperkt tot onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging van de Simkaart. Indien er sprake is van onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging van de Simkaart dan zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daar zo spoedig mogelijk over informeren zodat Opdrachtnemer contact kan opnemen met de telecommunicatieprovider om de SIM- kaart te laten blokkeren.
- 7.7. Opdrachtnemer is gerechtigd om in geval van oneigenlijk gebruik van de Simkaart (door de Opdrachtgever) waardoor een bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruikersafhankelijke vergoedingen verschuldigd zijn, over te gaan tot (gedeeltelijke) blokkering van de Simkaart. De blokkering zal worden opgeheven nadat de Opdrachtgever het oneigenlijk gebruik gestaakt heeft en aan alle gebruikersafhankelijke vergoedingen heeft betaald, dan wel daarvoor voldoende zekerheid is gesteld.
- 7.8. Blokkering van de Simkaart ontslaat de Opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling van vaste (periodieke) voortdurende vergoedingen en leidt niet tot automatische beëindiging van de Overeenkomst.
- 7.9. Opdrachtnemer en/of telecommunicatieprovider zijn gerechtigd de aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde Simkaart om te ruilen voor een andere Simkaart.

Artikel 8 De wijze van uitvoering van de Diensten

- 8.1. Opdrachtgever verschafft Opdrachtnemer schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verschaffen van deze informatie en voor de juistheid daarvan. Opdrachtnemer gaat uit van de juistheid van de door de Opdrachtgever opgegeven informatie totdat Opdrachtnemer van Opdrachtgever een schriftelijke wijziging heeft ontvangen en de ontvangst schriftelijk (per e-mail) door Opdrachtnemer is bevestigd.
- 8.2. Opdrachtnemer gaat ter zake een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aan. Zij kan niet garanderen dat gebeurtenissen van welke aard dan ook waarop haar dienstverlening zal zijn gericht, zich nimmer zullen voordoen.
- 8.3. Met inachtneming van de bepalingen van deze Overeenkomst mag elke partij redelijke aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten verlangen door de andere partij schriftelijk daarvan in kennis te stellen. Indien dergelijke aanpassingen en/of uitbreidingen naar het oordeel van Opdrachtnemer een aanpassing van de vergoeding voor de dienstverlening of van deze Overeenkomst noodzakelijk maken, dient Opdrachtnemer de Opdrachtgever van dergelijke aanpassingen op de hoogte te stellen. Partijen dienen te goeder trouw te onderhandelen over alle verzochte aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten, de vergoeding voor de Diensten of deze Overeenkomst. Eventuele wijzigingen zijn alleen bindend voor zover deze schriftelijk door partijen zijn overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon. Mocht een dergelijke overeenstemming over de wijziging niet worden bereikt, dan blijven de Diensten, de vergoeding voor de Diensten en deze Overeenkomst ongewijzigd van kracht. Voor de goede orde: de Medewerkers die de Diensten verrichten, zijn niet bevoegd om aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten overeen te komen.
- 8.4. Het is Opdrachtnemer toegestaan om de Overeenkomst te wijzigen, teneinde te voldoen aan overheidsaanwijzingen, bevelen, regels en wetgeving, die van toepassing zijn op de Diensten. Dergelijke wijzigingen worden geacht door de Opdrachtgever te zijn aanvaard, voor zover deze niet nadrukkelijk binnen 5 dagen nadat hij hiervan in kennis werd gesteld, schriftelijk hiertegen bezwaar

heeft gemaakt. In geval van bezwaar heeft Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst te beëindigen.

8.5. Alle door Opdrachtnemer met Opdrachtgever overeengekomen (lever-) termijnen, hebben nimmer het karakter van een fatale termijn, ten- zij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn is Opdrachtnemer eerst in verzuim nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Opdrachtnemer een redelijke termijn heeft gegund om haar verplichting alsnog na te komen.

Artikel 9 **Verplichtingen Opdrachtgever**

9.1. Opdrachtgever verplicht zich om Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst uit te voeren onder de best mogelijke omstandigheden. Deze verplichting omvat, maar is niet beperkt tot, het verschaffen van (i) een veilige, gezonde werkomgeving voor de medewerkers van Opdrachtnemer conform wet- en regelgeving, (ii) alle relevante informatie, toegang en assistentie die Opdrachtnemer redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten zonder onderbreking te verlenen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot geschikte kantoor- ruimten en faciliteiten, en (iii) onverwijld kennisgeving van alles dat invloed kan hebben op de veiligheid, risico's en/of verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst of dat kan leiden tot een stijging van de door Opdrachtnemer gemaakte kosten met betrekking tot de Dienstverlening.

Artikel 10 **Beëindiging van de Overeenkomst**

10.1. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd kosten voor de reeds geleverde Diensten, waaronder retourkosten, administratiekosten, gebruikskosten en abonnementskosten naar rato in rekening te brengen. Ontbinding geschiedt door het invullen van het modelformulier dat is gevoegd bij de Overeenkomst.

10.2. Ieder der partijen komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn wordt gegeven om diens verplichtingen alsnog na te komen en daarin niet slaagt binnen die redelijke termijn. Ontbinding blijft achterwege indien de tekortkoming gehele of gedeeltelijke beëindiging niet rechtvaardigt.

10.3. Daarnaast is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst middels schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorten indien, al dan niet voorlopig:

- a) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een wezenlijke wijziging veroorzaakt van de verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van deze Overeenkomst;
- b) indien op de Opdrachtgever de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen wordt toegepast, of indien Opdrachtgever handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest.

10.4. Opdrachtnemer is wegens ontbinding conform deze bepaling nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

10.5. Opdrachtgever is verplicht de verbinding te verbreken tussen de Apparatuur en de PAC, althans de VMC, uiterlijk op de dag dat de Overeenkomst eindigt.

Artikel 11 **Overmacht**

11.1. De hierna vermelde situaties worden beschouwd als overmacht: elke situatie, die zich aan de invloed van een der partijen onttrekt zoals brand, oorlog, mobilisatie of militaire oproep van

vergelijkbare omvang, invordering, inbeslagname, valutabeperkingen, opstand en burgerlijke oproer, vliegtuigkaping of een terroristische daad, epidemieën, pandemieën, tekort aan vervoer, algemeen tekort aan materialen of personeelsleden, stakingen of andere arbeidsgeschillen en defecten of vertragingen in leveringen door onderaannemers die veroorzaakt worden door omstandigheden zoals vermeld in dit artikel waarbij de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

- 11.2. De partij die van plan is om zich op een situatie van overmacht zoals bepaald in dit artikel te beroepen, dient de andere partij per direct van deze situatie in kennis te stellen evenals van het einde hiervan.
- 11.3. Ongeacht elke andere bepaling in de Overeenkomst heeft een partij het recht om de Overeenkomst en de dienstverlening door schriftelijke opzegging aan de andere partij per direct te beëindigen, indien deze op grond van een situatie van overmacht zoals boven vermeld gedurende een periode van meer dan dertig (30) dagen niet aan haar verplichtingen heeft kunnen voldoen.

Artikel 12 **Verzekering**

- 12.1. Opdrachtnemer heeft een behoorlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 12.2. Wijzigingen en/of aanvullingen met betrekking tot (de voorwaarden van) de aansprakelijkheidsverzekering zullen door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Indien de voorwaarden van de verzekering wijzigen, heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst aan te passen, dan wel de Overeenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van zeven (7) dagen als deze gezien de gewijzigde voorwaarden redelijkerwijs niet in stand kan blijven.

Artikel 13 **Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

- 13.1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie die zij bij de ten uitvoerlegging van de Overeenkomst van elkaar hebben verkregen en zij verplichten zich de nodige maatregelen te treffen die ertoe zullen leiden dat gelijke geheimhoudingsplicht geldt voor de personen van wie zij zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedienen.
- 13.2. Opdrachtnemer is gerechtigd gegevens en informatie van de Opdrachtgever te verstrekken aan door haar ingeschakelde derden, voor zover dit voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig is.
- 13.3. Opdrachtnemer is gerechtigd gegevens en informatie van de Opdrachtgever te verstrekken, voor zover zij daartoe op grond van enige wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak gehouden is.
- 13.4. Partijen erkennen dat toegang tot en verwerking van persoonlijke informatie van de andere partij of haar Medewerkers, vertegenwoordigers of met haar gelieerde partijen in het belang van een juiste dienstverlening, noodzakelijk kan zijn. Beide partijen verplichten zich om persoonlijke informatie die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst wordt verkregen, zorgvuldig te gebruiken, met inachtneming van alle toepasselijke regels en voorschriften, en om deze informatie uitsluitend te gebruiken ter nakoming van de verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst.

Artikel 14 **Diversen**

- 14.1. Wanneer een bepaling in deze algemene voorwaarden door een gerechtelijke instantie wordt vernietigd, nietig wordt verklaard of haar gelding wordt ontzegd, zal dit geen effect hebben op de andere bepalingen in deze algemene voorwaarden. In dat geval zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden om een nieuwe, vervangende bepaling overeen te komen,

waarbij zoveel mogelijk aansluiting wordt gezocht bij het doel en de strekking van de vernietigde, nietige of ongeldige bepaling.

- 14.2. Alle mededelingen in verband met deze overeenkomst dienen schriftelijk te gebeuren aan de andere partij op haar adres zoals vermeld in het overzicht of op een ander adres zoals de andere partij dit schriftelijk heeft opgegeven.
- 14.3. Geen der partijen mag de Overeenkomst overdragen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, welke toestemming door de andere partij niet op onredelijke gronden mag worden geweigerd. Opdrachtnemer mag de Overeenkomst echter te allen tijde overdragen aan haar gelieerde ondernemingen.
- 14.4. Alle veranderingen en wijzigingen in deze overeenkomst of een deel daarvan zijn voor beide partijen alleen bindend, voor zover zij schriftelijk zijn goedgekeurd door een bevoegde vertegenwoordiger van die partij.

Artikel 15 **Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

- 15.1. Deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien, worden beheerst door Nederlands recht.
- 15.2. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter het arrondissement van Opdrachtnemer, tenzij op grond van dwingend recht een andere rechter bevoegd is of als partijen gezamenlijk de voorkeur geven aan een bevoegde rechter elders.