



Algemene Service Voorwaarden WoonVeilig

van kracht vanaf 1 mei 2017

Artikel 1. Begripsbepalingen

Om misverstanden te voorkomen hebben wij hierna de definities van een aantal begrippen opgenomen die wij in deze algemene voorwaarden gebruiken. Indien er geen definitie is opgenomen hanteren wij de betekenis die aan het begrip wordt gegeven in de op 6 oktober 2015 meest recent gepubliceerde editie van het woordenboek Dikke Van Dale:

Algemene Service

Voorwaarden : deze algemene service voorwaarden WoonVeilig B.V..

Alarmberichten : een door de apparatuur gegeneerde melding dat er beweging is gesignaleerd in uw huis, dat een raam of deur contact is verbroken, rook is gesignaleerd in huis, een verhoogd niveau koolmonoxide is gesignaleerd, een paniekalarm is veroorzaakt, geluid is gesignaleerd of dat lekkage is opgetreden.

Camera : een optionele uitbreiding op het Alarmsysteem waarin een IP camera is opgenomen.

Contactpersoon : een persoon waarvan u het telefoonnummer of e-mail adres hebt ingegeven op de website met als doel die persoon alarmberichten te kunnen laten ontvangen.

Gebruiksaanwijzing : de gebruiksaanwijzing voor het gebruik van WoonVeilig die is opgenomen (in digitale vorm) op de website.

Installatiehandleiding : de installatiehandleiding voor het alarmsysteem die is opgenomen in de verpakking (en in digitale vorm) op de website.

Services of Diensten : de services of dienstverlening van WoonVeilig die wordt beschreven in artikel 10 van deze Algemene Service Voorwaarden en in de gebruiksaanwijzing.

Abonnementsdiensten : abonnementsdiensten, met inbegrip van diensten die toegankelijk zijn via de Webapplicaties en Mobiele applicaties.

Overeenkomst : de overeenkomst die wij met u hebben gesloten betreffende de levering van WoonVeilig.

Alarmsysteem : de combinatie van een huiscentrale met bedieningspaneel, bewegingsmelder, deur/raamcontact en bijbehorende accessoires die door WoonVeilig B.V. op de markt als apparatuur wordt aangeboden voor gebruik in combinatie met de WoonVeilig dienstverlening.



U of Uw	: de natuurlijke persoon met wie wij een overeenkomst zijn aangegaan voor de levering van WoonVeilig.
Website	: http://www.woonveilig.nl .
Webapplicaties	: diensten die toegankelijk zijn via de website.
Mobiele applicaties	: software die naar uw smartphone of tablet kan worden gedownload.
Wij of Ons	: WoonVeilig B.V.

Artikel 2. Voorwerp

2.1 Deze Algemene Service Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van ons voor de levering van WoonVeilig en maken tevens onderdeel uit van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. De voorwaarden bestaan uit een algemeen gedeelte en een gedeelte dat betrekking heeft op WoonVeilig.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst komt tot stand doordat de volgende stappen volledig zijn doorlopen:
- U activeert de huiscentrale in overeenstemming met de installatiehandleiding;
 - U vult het registratieformulier op de Website volledig in en klikt op “akkoord”; en
 - WoonVeilig verzendt aan u een bevestigingsmail.
- 3.2 U dient alle vereiste gegevens waarover WoonVeilig dient te beschikken voor de levering van WoonVeilig volledig en accuraat op de website in te geven en die gegevens – indien noodzakelijk – te onderhouden.
- 3.3 Omdat u na totstandkoming van de overeenkomst meteen gebruik kunt maken van WoonVeilig, is het niet mogelijk voor u om gebruik maken van een wettelijk herroepingsrecht.

Artikel 4. Gebruiksbeperkingen en wijzigingen inzake de diensten

- 4.1 U dient WoonVeilig steeds te gebruiken in overeenstemming met deze algemene voorwaarden en met de gebruiksaanwijzing.
- 4.2 Het volgende gebruik van de WoonVeilig diensten is niet toegestaan:
- a) Het genereren en verzenden van overmatige hoeveelheden alarmmeldingen en overlast gevende alarmberichten;
 - b) Gebruik dat een misdrijf of een overtreding inhoudt;
 - c) Het verzenden van alarmberichten direct naar hulpverlenende instanties zoals politie, brandweer en ambulance.
- 4.3 In de mate dat dit is toegestaan onder toepasselijke wetgeving, behoudt WoonVeilig zich het recht voor om periodiek en om het even wanneer, met of zonder kennisgeving, functies en kenmerken van de WoonVeilig diensten tijdelijk of permanent te wijzigen of stop te zetten, en dit alles zonder aansprakelijkheid naar u toe, behalve waar dat bij wet verboden is, voor enige onderbreking, wijziging of stopzetting van de WoonVeilig diensten of van om het even welke

functie of kenmerk daarvan. U begrijpt en gaat ermee akkoord dat WoonVeilig geen verplichting heeft om de service te behouden, te ondersteunen, te upgraden of te updaten, of om alle of om het even welke specifieke inhoud te leveren door de service. Dit onderdeel zal worden afgedwongen in de mate die door de toepasselijke wetgeving is toegestaan. WoonVeilig en/of de eigenaars van om het even welke inhoud kunnen van tijd tot tijd dergelijke inhoud verwijderen zonder voorafgaande kennisgeving, in de mate dat dit door toepasselijke wetgeving is toegestaan.

- 4.4 WoonVeilig kan van tijd tot tijd correcties, bugfixes, updates, upgrades of andere aanpassingen ontwikkelen ter verbetering van de prestatie van de diensten. Deze updates worden mogelijk automatisch geïnstalleerd zonder extra aankondiging of verzoek om toestemming. U stemt in met deze automatische updates.
- 4.5 WoonVeilig kan u de mogelijkheid bieden om producten en diensten te koppelen aan een of meerdere producten of diensten van derden, door middel van gebruik van de diensten, bijvoorbeeld het Works with platform. U bepaalt zelf of u wilt werken met producten en diensten van derden en welke producten en diensten van derden u wilt gebruiken. De koppeling vereist uw uitdrukkelijke toestemming en autorisatie, en u kunt deze op elk moment weer intrekken. U erkent en stemt ermee in dat WoonVeilig geen verklaring of garantie verstrekt voor de veiligheid van producten of diensten van derden. WoonVeilig behoudt zich het recht voor diensten van derden te alle tijden te wijzigen, op te schorten of te beëindigen, met of zonder voorafgaande kennisgeving. U stemt ermee in dat WoonVeilig niet aansprakelijk is voor een wijziging, schorsing of beëindiging van de diensten van derden.
- 4.6 WoonVeilig kan u de mogelijkheid bieden koppelingen tot stand te brengen met producten en diensten van derden, bijvoorbeeld via het Works with platform. Hoewel het Works With Platform wordt aangeboden door WoonVeilig, erkent u dat de producten en diensten van derden die u koppelt aan uw account geen producten of diensten zijn van WoonVeilig. U erkent en gaat ermee akkoord dat WoonVeilig geen controle heeft over en dat deze voorwaarden niet van toepassing zijn op de producten en diensten van derden. Bij vragen over producten en diensten van derden dient u contact op te nemen met die derde.
- 4.7 Wij hebben het recht om bij gebruik van de WoonVeilig diensten in strijd met dit artikel, de levering van de WoonVeilig diensten op te schorten of de overeenkomst met u wegens toerekenbare tekortkoming te ontbinden.

Artikel 5. Beveiliging van de Website

- 5.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de toegangsgegevens van de website (zoals gebruikersnaam en wachtwoord) die u hebt gekozen voor uw gebruik van WoonVeilig. U dient de toegangsgegevens vertrouwelijk te houden en u mag deze alleen gebruiken in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing en instructies die zijn gegeven door personeel van de helpdesk van WoonVeilig B.V. voor de beveiligingsdienst WoonVeilig.

- 5.2 Indien u het vermoeden hebt dat uw toegangsgegevens niet langer vertrouwelijk zijn, dient u onmiddellijk de helpdesk van WoonVeilig in kennis te stellen en de instructies van het personeel van de helpdesk op te volgen.
- 5.3 Indien wij het redelijke vermoeden hebben dat de beveiliging van de website is doorbroken of zal worden doorbroken, mogen wij u nieuwe toegangsgegevens uitreiken of uw toegang tot de website tijdelijk opschorten. Indien wij gebruik hebben gemaakt van dit recht wordt dit aan per e-mail aan u medegedeeld.

Artikel 6. Garantiebeperkingen en beperking van aansprakelijkheid

- 6.1 Wij garanderen niet dat WoonVeilig foutloos werkt of steeds beschikbaar is.
- 6.2. Wij verrichten voorafgaand aan de levering van WoonVeilig geen inspectie van uw woning of uw inboedel en ontvangen daarover evenmin informatie van u. Wij kunnen dan ook niet bepalen of en in hoeverre WoonVeilig een adequate beveiliging biedt van uw woning en inboedel. U bent zelf verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van uw woning en inboedel. WoonVeilig B.V. is niet aansprakelijk voor schade die u leidt als het gevolg van het ontbreken hiervan.
- 6.3 U bent zelf verantwoordelijk voor het adequaat verzekeren van uw woning en inboedel tegen beschadiging, diefstal of tenietgaan. Aan geen enkele uiting van ons mag u de betekenis toekennen dat WoonVeilig het gebruik van WoonVeilig een adequate verzekering overbodig maakt.
- 6.3 Wij beschikken niet over het Borg Beveiligingsbedrijf certificaat, noch over enig ander certificaat dat gebruikelijk wordt aangewend als waarborg voor de kwaliteit van (de installatie van) een inbraak beveiligingsproduct. WoonVeilig biedt evenmin de kwaliteit van een professioneel geïnstalleerd alarmsysteem dat automatisch meldingen verzendend aan een gecertificeerde Alarmcentrale.
- 6.4 Behalve indien in dit artikel expliciet anders is bepaald, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die u leidt in het kader van de overeenkomst.
- 6.5 Wij zijn niet aansprakelijk voor door u geleden schade, waaronder begrepen schade als gevolg van beschadiging of het tenietgaan van uw woning of van uw inboedel, die u hebt geleden als een gevolg van:
 - a) het niet up to date houden van de informatie die u hebt ingevoerd op de website;
 - b) het niet ontvangen van alarmmeldingen of vertraagd ontvangen van alarmberichten als een gevolg van het niet beschikbaar zijn van de telecommunicatie infrastructuur die wordt gebruikt voor het overbrengen van signalen in het kader van WoonVeilig;
 - c) een gebrekkige installatie van het alarmsysteem;
 - d) het niet functioneren van het alarmsysteem of WoonVeilig als gevolg van schade ontstaan door inbraak, lekkage of brand in uw woning; of
 - e) het gebruik van WoonVeilig in strijd met de overeenkomst.

- 6.6 Wij zijn aansprakelijk voor aan ons toerekenbaar overlijden of lichamelijk letsel tot een maximum van € 500.000,- per gebeurtenis.
- 6.7 Indien de door u geleden schade het directe gevolg is van de opzet of grove schuld van onze medewerkers, geldt geen beperking van aansprakelijkheid.

Artikel 7. (Betaling van) Vergoedingen

- 7.1 Voor de levering van WoonVeilig betaalt u een bedrag in EURO per maand per alarmsysteem waarvoor u WoonVeilig activeert, plus een aanvullend bedrag in EURO per maand per camerapakket (indien dat voor u van toepassing is). De maandvergoeding die u betaalt wordt bepaald op basis van het geldende tarief overzicht dat is opgenomen op de website op het moment dat u de overeenkomst met ons aangaat.
- 7.2 Van tijd tot tijd kunnen wij of anderen in onze naam voor een bepaalde periode proefperiodes voor betaalde abonnementen aanbieden, zonder vergoeding of aan een verminderd tarief (een 'proefperiode'). WoonVeilig behoudt zich het recht voor om, volledig naar eigen goeddunken, uw geschiktheid te bepalen voor een proefperiode, en, onderworpen aan toepasselijke wetten, om een proefperiode om het even wanneer te schorsen of te wijzigen, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder aansprakelijkheid, in de ruimste mate zoals toegestaan door de wet. Voor sommige proefperiodes zullen we vereisen dat u uw betalingsgegevens geeft om de proefperiode te beginnen. Aan het einde van dergelijke proefperiodes zullen we automatisch beginnen om het u het toepasselijke betaalde abonnement in rekening te brengen, beginnend op de eerste dag na het einde van de proefperiode, en op maandelijks herhalende basis. Door uw betalingsgegevens te geven in verband met de proefperiode, stemt u in met het vereffenen van deze kosten aan de hand van die betalingsgegevens. Als u deze kosten niet wilt, moet u het toepasselijke betaalde abonnement annuleren via de opzegprocedure van WoonVeilig. Betaalde abonnementen kunnen niet beëindigd worden voor het einde van de periode waarvoor u reeds betaald heeft, en tenzij expliciet voorzien in deze voorwaarden, zal WoonVeilig u geen enkele vergoedingen terug betalen die u reeds betaald heeft. Het onderdeel beperking bepaalt bijkomende voorwaarden in verband met de annulering van uw betaalde abonnement.
- 7.3 Het is mogelijk dat u voor het gebruik van onderdelen van WoonVeilig een bedrag per SMS bericht dient te betalen dat u verzend in het kader van de dienst. Voor het versturen van een SMS bericht kan uw mobiele telefoon aanbieder extra kosten in rekening brengen. Informeer naar de SMS tarieven bij uw eigen mobiele telefoon aanbieder.
- 7.4 Wij kunnen de maandvergoeding voor de WoonVeilig diensten eenzijdig aanpassen. Indien wij de vergoeding verhogen zullen wij dit twee maanden van tevoren per e-mail aan u mededelen. U heeft vervolgens het recht om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde vergoeding voor u van kracht wordt. Indien u de overeenkomst niet opzegt aanvaardt u de gewijzigde vergoeding.

- 7.5 Wij incasseren de vergoeding maandelijks aan het begin van iedere kalendermaand op basis van de incasso machtiging die u hebt afgegeven bij het aangaan van de Overeenkomst. U ontvangt geen factuur als onderdeel van WoonVeilig.
- 7.6 Indien wij een maandvergoeding niet bij u kunnen incasseren bent u automatisch in verzuim met de betaling van uw maandvergoeding voor WoonVeilig zonder dat wij u hiervoor schriftelijk in gebreke hoeven te stellen. Wij sturen u maximaal 2 keer een herinnering. Hierna bieden we de openstaande vordering(en) aan bij een incassobureau. U bent vervolgens aan ons een vergoeding voor de door ons gemaakte redelijk incassokosten verschuldigd. Tevens maken wij dan aanspraak op uw betaling van de wettelijke rente over uw schuld aan ons.
- 7.7 WoonVeilig B.V. is gerechtigd om de levering van dienst te op te schorten of de overeenkomst voor WoonVeilig te ontbinden wanneer u verzuimt te betalen.

Artikel 8. Duur van de Overeenkomst

- 8.1 U gaat de overeenkomst voor onbepaalde tijd met ons aan met een minimum periode van 1 kalendermaand.
- 8.2 Opzegging is op ieder moment mogelijk mits u een opzegtermijn van 1 kalendermaand in acht neemt en de opzegging schriftelijk of per e-mail aan ons doorgeeft.

Artikel 9. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden

- 9.1 Wij kunnen deze algemene voorwaarden en de gebruiksaanwijzing eenzijdig wijzigen. Wijzigingen worden steeds bekend gemaakt op de website.
- 9.2 Wanneer we materiële wijzigingen aanbrengen aan de overeenkomsten, zullen wij u een duidelijke kennisgeving zenden, zoals gezien de omstandigheden gepast is, bijv. door een duidelijke kennisgeving te plaatsen binnen de service zelf of door u een e-mail te zenden.. Wijzigingen van de algemene voorwaarden en de gebruiksaanwijzing zullen wij uiterlijk 2 maanden van tevoren aan u bekend maken, tenzij het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is om die termijn in acht te nemen. Indien de kwaliteit of de inhoud van WoonVeilig als gevolg van de wijziging voor u negatief wordt beïnvloed, kunt u de overeenkomst schriftelijk of per e-mail opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. Indien u de overeenkomst niet opzegt aanvaardt u de gewijzigde algemene voorwaarden of de gebruiksaanwijzing.

Artikel 10. WoonVeilig Diensten

- 10.1 WoonVeilig levert diensten die u in staat stelt om ter plaatse of op afstand via e-mail, telefoon, push of per SMS bericht alarmberichten te ontvangen. Aanvullend kunt u met WoonVeilig op afstand via een camera uw woning bekijken en opnames maken. De aard van de alarmberichten die u kunt ontvangen hangt af van de door u geïnstalleerde apparatuur en accessoires. Het alarmsysteem biedt alleen de mogelijkheid om alarmberichten te genereren op basis van een door de apparatuur gegenereerde melding dat er beweging is gesignaleerd in

uw huis, dat een raam of deur contact is verbroken, rook is gesignaleerd in huis, koolmonoxide is gesignaleerd, een paniekalarm is veroorzaakt, geluid is gesignaleerd of dat lekkage is opgetreden.

- 10.2 Om WoonVeilig te kunnen gebruiken dient u: (i) te voldoen aan de systeemeisen die zijn weergegeven op de website, (ii) het basispakket, het camerapakket en eventuele accessoires te installeren in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing en u te registreren voor WoonVeilig in overeenstemming met artikel 3 van het algemene gedeelte van deze algemene service voorwaarden.
- 10.3 Wij spannen ons maximaal commercieel in om u of de door u aangewezen personen per SMS, push, e-mail of per telefoon alarmberichten door te zenden als bedoeld in artikel 10.1.
- 10.4 Wij bieden ondersteuning bij fouten en gebruikersvragen die optreden bij uw gebruik van WoonVeilig. Hiervoor kunt u tijdens kantooruren (08.00 uur – 18.00 uur) terecht op de website of per e-mail of telefoon bij de klantenservice van WoonVeilig.

Artikel 11. Uw verantwoordelijkheid

11.1 U dient ervoor te zorgen dat:

- De apparatuur van het alarmsysteem en/of het camerapakket volledig werkt en niet is aangepast in strijd met de gebruiksaanwijzing;
- De breedband Internetdienst die verbonden is met de huiscentrale van het alarmsysteem, werkt en dat in uw router of firewall geen instellingen zijn aangebracht die communicatie tussen de huiscentrale en WoonVeilig blokkeert;
- Systeemberichten met meldingen over beschikbaarheid internet, beschikbaarheid stroom, batterij-status melders, bereikbaarheid melders, upgrade software worden opgevolgd in verband met het operationeel houden van het alarmsysteem;
- U uw contactpersonen vooraf hebt geïnformeerd over hun aanstelling als contactpersoon en ze hebt geïnstrueerd over het gebruik van de dienst; en
- U contactpersonen verwijderd indien over die contactpersoon een klacht is ontvangen door ons.

Artikel 12. Privacy en beveiliging

- 12.1 De persoonsgegevens van u en uw contactpersonen die wij verwerken in het kader van WoonVeilig worden door ons verwerkt in overeenstemming met ons standaard privacy statement. Dit statement treft u aan op de website en op <http://www.woonveilig.nl> (button "privacy").
- 12.2 Aanvullend geldt voor WoonVeilig dat wij gegevens betreffende alarmberichten en de verzending daarvan aan u of uw contactpersonen voor geen enkel doel zullen gebruiken dan

voor de levering van de dienst of voor het opsporen van gebruik van WoonVeilig in strijd met deze algemene voorwaarden.

- 12.3 Uw wachtwoord voor de website zal na zes pogingen worden geblokkeerd. U dient dan bij de helpdesk van WoonVeilig het wachtwoord te laten deblokkeren. De helpdesk kan u hiervoor een kopie van uw legitimatie bewijs vragen.

Artikel 13. Feedback

- 13.1 U kunt ervoor kiezen of WoonVeilig kan u uitnodigen om opmerkingen, suggesties of ideeën in te dienen over e producten of diensten, inclusief over hoe deze producten of diensten te verbeteren. Door het inzenden van ideeën, gaat u ermee akkoord dat uw inzendingen vrijwillig, gratis, ongevraagd en zonder enige beperkingen zijn en WoonVeilig geen fiduciaire of andere verplichtingen opleveren. WoonVeilig mag uw inzending en de inhoud ervan gebruiken, kopiëren, wijzigen, publiceren of opnieuw distribueren voor elk doel en op elke wijze, zonder dat u daarvoor enige vergoeding ontvangt. U gaat er tevens mee akkoord dat WoonVeilig geen afstand doet van rechten van soortgelijke of verwante ideeën die reeds bekend zijn bij WoonVeilig, ontwikkeld zijn door haar medewerkers of zijn verkregen via andere bronnen.