

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP EN LEVERING VAN (DRAADLOZE) VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN TEVENS VOOR (FLEXIBELE) HUUR VAN (DRAADLOZE)VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN VAN FEENSTRA VEILIGHEID (HBV23)



Prettig wonen en werken. Daarvoor zorgt Feenstra al sinds 1947. Met onze techniek en kennis maken We uw directe omgeving comfortabel, gezond, veilig en energiezuinig. Met meer dan 1.400 medewerkers beheren, verzorgen en onderhouden We meer dan 800.000 Nederlandse huishoudens. En dankzij een uitgebreid netwerk aan vestigingen staat de Feenstra dienstverlening 24 uur per dag, 7 dagen in de week voor U klaar. Wilt U meer weten? Bel +31 (0)88 6660 666 (lokaal tarief), mail Ons op [info@feenstra.com](mailto:info@feenstra.com) of ga naar [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com). Uw contractpartij is Feenstra Veiligheid B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 09119907.

Bedankt voor het vertrouwen in Ons. Zoals bij elk product of dienst die U koopt of huurt hebt U recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld als U de dienstverlening wilt stoppen. In deze Algemene Voorwaarden staan de afspraken die We met elkaar maken over verkoop en levering van onze producten en Diensten maar ook betreffende de huur van onze producten. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk. Zo zorgen We samen voor een veilig en correct gebruik en het maximale gebruikersplezier van onze producten.

## BELANGRIJK:

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op twee soorten dienstverlening en gelden indien er sprake is van een Overeenkomst betreffende koop dan wel huur. In de Opdrachtbevestiging staat vermeld welke dienstverlening van toepassing is.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Feenstra Veiligheid B.V., en iedere Overeenkomst die gesloten is tussen Feenstra Veiligheid B.V. en een Koper of Huurder, en zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam en gelden vanaf januari 2023.

## Inhoud

### A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Wie zijn wij?
3. Welke regels gelden er en wat verwachten wij van U?
4. Kunnen Wij de regels veranderen?
5. Waarvoor zijn Wij aansprakelijk?
6. Wat kunt U doen als U een klacht hebt?
7. Hoe gaan Wij om met uw persoonlijke gegevens?

### B. Regels voor betaling

1. Welke regels zijn er voor betaling?
2. Wat gebeurt er als U niet op tijd betaalt?
3. Bijzondere betaalregels.

### C. Algemene informatie en productregels

1. Waar moet U aan voldoen zodat Wij het product en/of de dienst kunnen leveren?
2. Extra werkzaamheden
3. Wat te doen bij een storing?
4. Wanneer kunnen Wij de Overeenkomst stoppen?
5. Bijzonderheden.
6. Privacyregels voor beheer op afstand en meldkamer.

### D. Bijzondere informatie en productregels voor verkoop en levering van Veiligheidsproducten en Diensten

1. Waar heeft U recht op?
2. Waar moet U aan voldoen zodat Wij het product en/of de dienst kunnen leveren?
3. Onderhoud en controle.
4. Waaruit bestaan de goederen en/of Diensten?
5. Hoe kunt U de Overeenkomst stoppen?

6. Wat gebeurt er als U de Overeenkomst stopt?
7. Wat gebeurt er als Wij de Overeenkomst stoppen?
8. Bijzonderheden.

### E. Bijzondere informatie en productregels voor huur

1. Waar heeft U recht op?
2. Onderhoud en controle.
3. Waaruit bestaan de goederen en/of Diensten?
4. Wat valt niet onder de dienstverlening?
5. Hoe kunt U de Overeenkomst stoppen?
6. Wat gebeurt er als de Overeenkomst stopt?

## A. Algemene afspraken

### 1. Wat bedoelen wij met...?

- 1.1. Alarmsysteem:** een (draadloos) Systeem voor een inbraak- en/of brandalarm met bijbehorende accessoires.
- 1.2. Algemene Voorwaarden:** het document dat U nu leest. Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Betaalregels en C., D. en E. algemene en bijzondere informatie en productregels.
- 1.3. App:** een softwareprogramma voor extra functies en bediening van het Systeem.
- 1.4. Bemande meldkamer:** particuliere alarmcentrale. Dit is een meldkamer die beschikt over een vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Uw melding wordt hierbij ontvangen en opgevolgd door een medewerker van de meldkamer.
- 1.5. Bewegingsmelder met camera:** een optionele uitbreiding op het (alarm)Systeem. Hierdoor kunnen ook beelden worden doorgegeven. Een internetaansluiting is hiervoor noodzakelijk.
- 1.6. BORG:** dit zijn beoordelingsrichtlijnen voor inbraakbeveiliging. Deze zijn ontwikkeld in samenwerking met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).
- 1.7. Camerabeveiliging:** een bedraad of draadloos observeringssysteem (CCTV) voor gebruik op uw terrein.
- 1.8. Clouddiensten en app:** een systeem dat middels een App en/of via de cloud alarm/videomeldingen automatisch verwerkt en U vervolgens via elektronische weg (o.a. e-mail/sms/App) informeert over de gebeurtenissen.
- 1.9. Clouddiensten en app-abonnement:** het abonnement bij Feenstra op een Clouddienst of app.
- 1.10. Data:** de instellingen, (alarm)meldingen en status informatie van het Systeem. Deze data bevatten geen persoonlijke gegevens.
- 1.11. Diensten:** het installeren van het Systeem, het controleren van de juiste werking van het Systeem met de sensoren, service & onderhoud en/of aansluiting op de (bemande) meldkamer.
- 1.12. Huurder:** dat bent U, de huurder van het Systeem.
- 1.13. Koper:** dat bent U, de koper van het Systeem.
- 1.14. Meer- en minderwerk:** toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk welke in overleg is aangepast en leidt tot een andere overeengekomen prijs.
- 1.15. Meldkamer-abonnement:** een abonnement bij Feenstra voor de aansluiting van het Systeem op een particuliere alarmcentrale.
- 1.16. Overeenkomst:** dit is het totaal van afspraken over het product of de dienstverlening. De Overeenkomst bestaat uit de Opdrachtbevestiging of de door U getekende of aanvaarde offerte en deze Algemene Voorwaarden. De Overeenkomst kan zijn voor koop, (flex) huur,

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP EN LEVERING VAN (DRAADLOZE) VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN TEVENS VOOR (FLEXIBELE) HUUR VAN (DRAADLOZE)VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN VAN FEENSTRA VEILIGHEID (HBV23)



abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan. Heeft U besteld in een webshop dan bestaat de Overeenkomst uit onze bevestiging per e-mail van de door U in onze webshop bestelde artikelen/Diensten met bijlagen, zoals de toepasselijke contractvoorwaarden waaronder de onderhavige Algemene Voorwaarden en eventuele bijzondere voorwaarden.

- 1.17. **Opdrachtbevestiging:** dit is het document waarop staat wat Wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. De Opdrachtbevestiging is onderdeel van de Overeenkomst. Een Opdrachtbevestiging kan ook per e-mail worden verstuurd.
- 1.18. **S&O-abonnement:** een serviceabonnement van Feenstra voor service en onderhoud van het Systeem.
- 1.19. **(Beveiliging)Systeem:** het Feenstra Veiligheidsproduct dat U van Ons koopt of huurt, zoals hierna nader omschreven onder D.1 en E.1 en in de Opdrachtbevestiging of offerte.
- 1.20. **U:** de persoon of organisatie waarmee Feenstra de Overeenkomst is aangegaan. Dit kan een overeenkomst zijn tot het leveren van een product of een dienst. Op de Opdrachtbevestiging staat welk soort overeenkomst Wij met U zijn aangegaan. U kan daarbij de Huurder, Koper, opdrachtgever of een combinatie hiervan zijn.
- 1.21. **Veiligheidsproducten:** zijn producten die de veiligheid in en rondom een pand bevorderen en genoemd in de Opdrachtbevestiging. Waaronder: rookmelders, hitte melders, brandblussers, veiligheidstrappen, Videodeurbel, Camerabeveiliging, bewegingsmelders, Paniekknop, Mistgenerator, alarmsystemen. Met bijbehorende componenten, bedieningselementen en software (App) programma, al dan niet voorzien van aansluiting op de bemande meldkamer.
- 1.22. **Paniekknop:** een draadloos systeem voor het melden van een onveilige situatie
- 1.23. **Flexhuur abonnement:** een all-in huur contract van een alarm of camera systeem
- 1.24. **We/Wij/Ons/Feenstra:** Feenstra Veiligheid B.V.

## 2. Wie zijn wij?

Wij zijn Feenstra Veiligheid B.V.  
Feenstra voorziet U van techniek die bij U past.

## 3. Welke regels gelden er en wat verwachten wij van U?

- 3.1. De afspraken die in de Opdrachtbevestiging of offerte staan.
- 3.2. De afspraken die in deze Algemene Voorwaarden staan.
- 3.3. Alle afspraken samen vormen de Overeenkomst. Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 3.4. De rechten en plichten uit deze Overeenkomst mogen Wij overdragen aan een ander bedrijf als Wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken uit deze Overeenkomst nakomt. U geeft Ons daartoe bij voorbaat toestemming.
- 3.5. Dat U deze voorwaarden goed doorleest en zich daaraan houdt.
- 3.6. Dat U het Systeem gebruikt waarvoor het bedoeld is en er voorzichtig mee omgaat.
- 3.7. Dat U onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt en uw best doet om beschadigingen, schade en storingen te voorkomen.
- 3.8. Dat U storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan Ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- 3.9. Dat U Ons toegang verleent tot het pand waarin het Systeem is geïnstalleerd voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen aan het Systeem.
- 3.10. Dat U beschikt over een werkende en voor ons

toegankelijke internetverbinding waarop het Systeem kan worden aangesloten.

3. 11. Dat u een Camera beveiligingssysteem en/of (video) deurbel/intercom gebruikt conform de wettelijke regels (landelijke en lokaal) ten aanzien van het gebruik van camera's en/of (video) deurbel/intercom.

## 4. Kunnen Wij de regels veranderen?

- 4.1. Wij mogen de prijzen en de afspraken van de Overeenkomst veranderen. Als Wij dat doen, krijgt U daarover bericht.
- 4.2. Veranderen Wij de prijzen binnen drie maanden na de start van de Overeenkomst? Dan mag U direct de Overeenkomst stoppen.
- 4.3. In bijzondere gevallen kunnen Wij andere afspraken met U maken. Als Wij dat doen, laten Wij U dat van tevoren per brief of e-mail weten.
- 4.4. Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen Wij hoe hiermee wordt omgegaan.

## 5. Waarvoor zijn Wij aansprakelijk?

- 5.1. Wij zorgen ervoor dat de afspraken in de Overeenkomst zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- 5.2. Producten of Diensten leveren Wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.
- 5.3. Veroorzaken Wij schade aan uw spullen? En zijn Wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen Wij de schade vergoeden, doch beperkt tot directe zaakschade en letsel/overlijdensschade. Dit doen Wij tot maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis, of reeks van gebeurtenissen met één oorzaak, en per jaar.
- 5.4. Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, of bedrijfsschade (verlies van omzet of winst/inkomsten).
- 5.5. Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- 5.6. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag of storingen in het elektriciteitsnet danwel werking/beschikbaarheid van het internet (inclusief Simkaart). We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

## 6. Wat kunt u doen als U een klacht hebt?

- 6.1. Heeft U een klacht? Laat het Ons dan snel weten. We zullen Ons uiterste best doen om het weer goed te maken. Komt U er met onze medewerker niet uit? Dan kunt U de klacht indienen bij onze directie. Mail Ons op [klachten@feenstra.com](mailto:klachten@feenstra.com) of kijk op onze website [www.feenstra.com/klantenservice/klacht](http://www.feenstra.com/klantenservice/klacht).
- 6.2. Is uw klacht nog niet in behandeling? Dan kunt U ook gebruik maken van de Europese klachtenprocedure. Zie hiervoor: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## 7. Hoe gaan Wij om met uw persoonlijke gegevens?

- 7.1. Als U een Overeenkomst met Ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen Wij U om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houden Wij Ons aan de wettelijke regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Als U geen prijs stelt op informatie over onze producten en Diensten, kunt U dit aan Ons laten weten via [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com) of telefonisch +31 (0)88 6660 666.
- 7.2. De Wijze waarop wij uw persoonlijke gegevens verwerken staat beschreven in onze privacy policy. Wilt U meer weten over onze privacy policy Kijk dan op onze website: [www.feenstra.com/privacy-cookies/privacy-policy/](http://www.feenstra.com/privacy-cookies/privacy-policy/)

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP EN LEVERING VAN (DRAADLOZE) VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN TEVENS VOOR (FLEXIBELE) HUUR VAN (DRAADLOZE)VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN VAN FEENSTRA VEILIGHEID (HBV23)



## B: Regels voor Betaling

### 1. Welke regels zijn er voor betaling?

- 1.1. Ingeval van koop en levering van Veiligheidsproducten en Diensten hoort bij het Systeem een serviceabonnement.
- 1.2. Voornoemd serviceabonnement (bij koop) dan wel de huur gaat in op de dag dat het Systeem wordt geplaatst of bezorgd. De abonnementsprijs respectievelijk de huurprijs en de looptijd van de betalingsverplichtingen staan in de Overeenkomst/Opdrachtbevestiging.
- 1.3. Als het serviceabonnement gedurende de maand wordt beëindigd, betaalt U nog wel voor de hele maand.
- 1.4. Alle bedragen als genoemd in deze Algemene Voorwaarden zijn inclusief btw.
- 1.5. U betaalt altijd vooraf (per maand) per automatische incasso, tenzij Wij met U daarover andere afspraken maken, waarbij in ieder geval een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum geldt.
- 1.6. Als het Systeem niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken), is dit geen reden tot vermindering van het bedrag tenzij Wij beslissen dat dit wel zo is.

### 2. Wat gebeurt er als U niet op tijd betaalt?

- 2.1. Betaalt U niet uiterlijk binnen de maximale betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen Wij U administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- 2.2. Voor het incasseren volgen Wij de wettelijke regels zoals de Wet incassokosten (WIK). Indien de automatische incasso niet in één keer lukt, dan probeert Feenstra het bedrag nogmaals te incasseren alvorens een betalingsherinnering te sturen. Die moet U dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die U na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen Wij de wettelijke vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als U dan nog niet betaalt, zullen Wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor U.
- 2.3. Als U niet op tijd betaalt, of als Wij verwachten dat U niet betaalt, mogen Wij de afgesproken werkzaamheden stoppen.

### 3. Bijzondere betaalregels

- 3.1. Voldoet U niet aan uw verplichtingen? En beëindigen Wij daarom voor het einde van de contract periode de Overeenkomst? Dan brengen Wij de resterende termijnen in één keer in rekening.
- 3.2. Beëindigen Wij voor het einde van de contractperiode de Overeenkomst om een andere reden dan dat U niet aan uw verplichtingen voldoet? En komt dit omdat U zich niet aan de regels houdt? Dan brengen Wij U een redelijk bedrag in rekening voor het door Ons geleden verlies en de door Ons gemiste inkomsten.
- 3.3. Wij mogen de afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen. Als Wij dat doen informeren Wij U hierover. Wij passen onze prijzen aan op basis van indexcijfers zoals gepubliceerd door het CBS. Het indexcijfer is afhankelijk van de abonnementsvorm (Meldkamer, S&O of Flexhuur) Deze prijsaanpassing is geen reden om de Overeenkomst tussentijds te beëindigen.
- 3.4. Mochten Wij hiervan afwijken dan zullen Wij dit met U communiceren.

## C. Algemene informatie en productregels

### 1. Waar moet U aan voldoen zodat Wij het product en/of de dienst kunnen leveren?

- 1.1. Het aanleggen van de leidingen en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van het Systeem wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- 1.2. De plaats van het Systeem wordt door Ons bepaald. Dit doen We in overleg met U of de gebruiker van het Systeem. Samen bepalen We ook de manier van uitvoering. Dit moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften en instructies van de fabrikant zijn.
- 1.3. Als daar reden voor is en/of Wij daarom vragen, is het nodig dat U een verklaring 'geen asbest' kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.
- 1.4. U dient zorg te dragen dat er een werkende internetverbinding aanwezig is voor de werking van Ons Systeem om het op afstand te beheren, voor updates of om aanpassingen met U door te voeren.

### 2. Extra werkzaamheden

- 2.1. Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als U hierop akkoord geeft, voeren Wij de extra werkzaamheden uit.
- 2.2. Meerkosten door gebreken in de bestaande installaties (voor bijvoorbeeld elektriciteit en internet) betaalt U zelf.
- 2.3. De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

### 3. Wat te doen bij een storing?

- 3.1. Bij storingen of het melden van calamiteiten kunt U Ons 24 uur per dag, 7 dagen in de week, bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 6660 666.
- 3.2. Als Wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moet de plek waar het Systeem staat vrij zijn van opslag. Wij moeten overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval, dan brengen Wij de extra tijd in rekening.
- 3.3. Ingeval er sprake is van een Overeenkomst betreffende de verkoop en levering van Veiligheidsproducten en Diensten dan brengen Wij voor het langskomen voor reparaties of wijzigingen kosten in rekening indien U geen service- en onderhouds- abonnement heeft.

### 4. Wanneer kunnen Wij de Overeenkomst stoppen?

- 4.1. Wij mogen de Overeenkomst tussentijds beëindigen als U zich niet aan de regels houdt. We laten U dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog 5 werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet U dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief staat die Wij U toesturen.
- 4.2. Ook mogen Wij de Overeenkomst per direct tussentijds beëindigen als U in staat van faillissement bent of er surséance van betaling is of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt U dan schriftelijk van Ons.
- 4.3. In uitzonderlijke gevallen mogen Wij de Overeenkomst direct en zonder opzegging stoppen:
  - bij agressie en geweld tegen onze medewerkers of door Ons ingehuurde medewerkers of;
  - bij niet meewerken aan noodzakelijke controles of;
  - bij het veroorzaken van gevaarlijke situaties voor onze medewerkers of door Ons ingehuurde medewerkers.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP EN LEVERING VAN (DRAADLOZE) VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN TEVENS VOOR (FLEXIBELE) HUUR VAN (DRAADLOZE)VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN VAN FEENSTRA VEILIGHEID (HBV23)



- 4.4. Er kunnen omstandigheden zijn waarom Wij de Overeenkomst eenzijdig mogen stoppen. Dit kan o.a. gebeuren als Wij besluiten om het product of de dienst niet meer te ondersteunen door marktomstandigheden of omdat de samenwerking met de leverancier of fabrikant is beëindigd. Wij nemen uiterlijk 3 maanden voor het stopzetten van de dienst contact met U op.
- 4.5. Voor de gevolgen van het eerder stoppen als hiervoor beschreven geldt dat wij daarmee niet schadeplichtig worden en voor de verdere gevolgen verwijzen wij u voor verkoop en levering van Veiligheidsproducten en Diensten naar artikel D.7 en voor huur naar artikel E. 6.

## 5. Bijzonderheden

- 5.1 Maakt het Systeem gebruik van een softwareapplicatie of een App en is deze geleverd door de fabrikant van de apparatuur? Dan is die fabrikant verantwoordelijk voor nieuwe updates, het functioneren, de veiligheid en beschikbaarheid van de cloud, software en de App. Tevens is de fabrikant verantwoordelijk voor de bescherming van uw privégegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 5.2 Deze voorwaarden gelden vanaf januari 2023.

## 6. Privacyregels voor beheer op afstand en meldkamer

- 6.1. Wij verwerken uw gegevens in een beveiligde omgeving van Feenstra en voldoen daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.2. De Data worden uitsluitend gebruikt voor het monitoren, beheren, oplossen van storingen van het Systeem.
- 6.3. Het is mogelijk, dat Wij wettelijk verplicht zijn om Data met overheidsinstanties te delen. Ook mogen Wij geanonimiseerde data (niet herleidbaar tot U) gebruiken voor onderzoek en deze met relevante partijen uitwisselen.
- 6.4. Bij (alarm)meldingen zullen Wij, indien noodzakelijk, uw gegevens aan hulpdiensten doorgeven.
- 6.5. De geanonimiseerde data worden gedurende de contractperiode bewaard. Data die nodig zijn voor wettelijke, historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden mogen Wij langer bewaren.
- 6.6. Feenstra heeft geen toegang tot uw persoonlijke cloudomgeving. Wij kunnen het Systeem wel benaderen via de cloud voor onderhoud, het wijzigen van uw instellingen op uw verzoek of het stopzetten van onze dienstverlening als U deze wilt beëindigen of U niet betaalt. Wij benaderen het Systeem nooit zonder voorafgaande mededeling aan U. Wanneer Wij het Systeem benaderen via de cloud hebben medewerkers van Feenstra niet direct inzicht in opgeslagen beelden.

## D. Bijzondere informatie en productregels voor verkoop en levering van Beveiligingsproducten en Diensten

### 1. Waar heeft U recht op?

#### 1.1. Het Systeem en de installatie:

- 1.1.1. U koopt van Ons een Systeem, zoals is afgesproken en beschreven in de Overeenkomst.
- 1.1.2. Als het in de Overeenkomst is beschreven, zorgen Wij voor de installatie van het Systeem. De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als Wij dit aan U hebben doorgegeven en U dit heeft aanvaard.

#### 1.2 Het abonnement:

- 1.2.1. Als U een abonnement heeft afgesloten, staat dat in de Overeenkomst. Hierin staat ook vermeld welk abonnement U heeft afgesloten.
- 1.2.2. S&O-abonnement: zie hieronder bij 4.3. en 4.4.
- 1.2.3. Meldkamer-abonnement: zie hieronder bij 4.5.

- 1.2.4. Cloudcontrol abonnement: zie hieronder bij 4.6.

### 2. Waar moet U aan voldoen zodat Wij het product en/of de dienst kunnen leveren?

#### 2.1. Bij een S&O-abonnement:

- 2.1.1. Is het Systeem niet door Feenstra geleverd of geïnstalleerd? Dan moeten Wij dit eerst goedkeuren voordat het S&O-abonnement ingaat.

#### 2.2. Bij een Meldkamer-abonnement:

- 2.2.1. Het Systeem moet zijn opgeleverd door een BORG erkend beveiligingsbedrijf. En U moet binnen 1 jaar na oplevering een abonnement voor service & onderhoud voor dit Systeem hebben afgesloten bij een BORG erkend beveiligingsbedrijf.

- 2.2.2. Is het Systeem niet door Feenstra geleverd en/of geïnstalleerd? Dan moeten Wij dit Systeem eerst goedkeuren voordat Wij dit op de meldkamer aansluiten.

#### 2.3. Bij een Cloudcontrol abonnement

- 2.3.1. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de toegangsgegevens van de Clouddiensten en App (zoals gebruikersnaam en wachtwoord) die U hebt gekozen voor uw gebruik. Houd de toegangsgegevens vertrouwelijk. Gebruik deze alleen volgens de regels van de gebruiksaanwijzing en instructies die zijn gegeven door personeel van de helpdesk van Feenstra.

- 2.3.2. Vermoedt U dat uw toegangsgegevens niet langer vertrouwelijk zijn? Bel dan onmiddellijk met de helpdesk van Feenstra om dit te laten weten. Volg daarna de instructies van de helpdesk van Feenstra op.

- 2.3.3. Vermoeden Wij dat de beveiliging van de website is doorbroken of zal worden doorbroken? Dan mogen Wij U nieuwe toegangsgegevens geven of uw toegang tot de website tijdelijk staken. Als Wij dat doen, laten Wij dit via e-mail weten.

#### 2.4. Bij een SIM-kaart:

- 2.4.1. In het beveiligingspaneel moet een SIM-kaart (SIM-netwerk) zitten.
- 2.4.2. Deze SIM-kaart wordt geactiveerd zodra U een abonnement afneemt op de Bemande meldkamer. Hiermee worden specifieke alarmmeldingen verwerkt.
- 2.4.3. Deze SIM-kaart moet een garantiezegel hebben. Als de garantiezegel beschadigd of weg is, vervalt de garantie.
- 2.4.4. Voor een goede werking van het Systeem moet het bereik van de SIM-kaart voldoende zijn.

#### 2.5. Bij de bediening op afstand van een Beveiligingssysteem:

- 2.5.1. Om het beveiligingssysteem op afstand of middels een APP te kunnen bedienen of gebruiken:
- is het nodig dat het Systeem verbonden is met uw internetverbinding;
  - mag uw router of firewall niet de communicatie tussen het Systeem en de App blokkeren.
- 2.5.2. Gebruikt U de specifieke beveiliging-app. Deze is beschikbaar voor Android en iOS en beschikbaar in de App Store en Google Play Store.

### 3. Onderhoud en controle

- 3.1. In de Overeenkomst staat of Wij ook voor onderhoud en controle zorgen. Zo ja, dan zullen Wij hiervoor periodiek een afspraak met U maken. Als U afspraken niet nakomt, mogen Wij de door Ons gemaakte kosten in rekening brengen.
- 3.2. Als Wij defecten moeten herstellen of onderdelen vervangen die niet onder de garantie vallen, kunnen Wij de kosten daarvoor in rekening brengen.
- 3.3. We plannen periodiek onderhoud of controle van uw Systeem op werkdagen in. In overleg kunnen de tijden aangepast worden. Bij werkzaamheden buiten kantoor tijden kan er een extra toeslag berekend worden.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP EN LEVERING VAN (DRAADLOZE) VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN TEVENS VOOR (FLEXIBELE) HUUR VAN (DRAADLOZE)VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN VAN FEENSTRA VEILIGHEID (HBV23)



## 4. Waaruit bestaan de goederen en/of Diensten?

### 4.1. Wat valt onder de garantie van de geleverde systemen?

- 4.1.1. Als het geleverde Systeem zichtbare gebreken heeft, ontvangt U van Ons een vervangend product. U moet de gebreken wel binnen acht dagen na ontvangst aan Ons doorgeven.
- 4.1.2. Heeft U het Systeem gekocht dan heeft U twee jaar garantie op het Systeem vanaf het moment van installatie en/of koop. Tijdens de fabrieksgarantie worden defecten verholpen zonder dat U daarvoor hoeft te betalen.
- 4.1.3. Onder de garantie vallen alleen fabrieksfouten. Storingen veroorzaakt door normale slijtage van onderdelen of door lege batterijen vallen dus niet onder de garantie.
- 4.1.4. De kapotte onderdelen, die zijn vervangen, worden eigendom van Feenstra.
- 4.1.5. Is het Systeem niet door Feenstra, maar door een ander gerepareerd of gecontroleerd of zijn defecten niet onmiddellijk na ontdekking gemeld? Dan vervalt de garantie. De garantie vervalt ook als U de instellingen van het Systeem verandert of er anderszins werkzaamheden aan heeft uitgevoerd of dat dit door anderen is gedaan.
- 4.1.6. Wij bepalen of een kapot onderdeel wordt hersteld of dat het onderdeel wordt vervangen.

### 4.2. Wat valt niet onder de garantie?

- 4.2.1. In de volgende gevallen betaalt U de extra kosten voor onderhoud en controle:
  - 4.2.2. Als U en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften heeft gehouden.
  - 4.2.3. Als de storing het gevolg is van:
    - kortsluiting, waterschade, blikseminslag, brand/rookschade, stroomonderbreking, Stroompieken, onderbreking van internetdiensten, onderbreking van het mobiele netwerk;
    - toegebrachte schade of aangebrachte wijzigingen aan het veiligheidsproduct door U of een ander;
    - doorgeslagen elektriciteitszekeringen in de huisinstallatie, tenzij deze zijn veroorzaakt door het veiligheidsproduct.

### 4.3. Wat valt onder een S&O-abonnement?

- 4.3.1. Het S&O-abonnement bestaat uit:
  - een periodieke onderhoudsbeurt van de installatie (controle van de batterijen, controle of systemen/componenten goed zenden/ontvangen, testen van het alarm).
  - het verhelpen van storingen.Dit is inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten.

### 4.4. Wat valt niet onder een S&O-abonnement?

- 4.4.1. In de volgende gevallen brengen Wij U kosten in rekening:
  - 4.4.2. Als U en/of gebruiker zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden.
  - 4.4.3. Als de storing het gevolg is van:
    - toevallige of moedwillige beschadigingen, onjuist gebruik brand-, storm-, waterschade en/of blikseminslag.
    - werkzaamheden gedaan door anderen dan Feenstra.
    - het uitvallen van de elektriciteitsvoorziening.
    - onderdelen die niet (meer) onder de garantie vallen.
    - batterijen met onvoldoende capaciteit.

### 4.5. Wat valt onder een Meldkamer-abonnement?

- 4.5.1. Het Meldkamer-abonnement bestaat uit meldkamerdiensten volgens de geldende wet- en regelgeving.
- 4.5.2. Verandert de wet- en regelgeving voor de meldkamerdiensten? Dan veranderen ook de Diensten van het Meldkamer-abonnement.

### 4.6. Wat valt onder Cloudcontrol abonnement?

- 4.6.1. Bij Cloudcontrol kunt U ter plaatse of op afstand via e-mail, telefoon, App of per sms (alarm) berichten ontvangen.
- 4.6.2. Indien van toepassing kunt U met een Bewegingsmelder met camera uw woning bekijken. De foto's die daarmee gemaakt worden, kunt U alleen bekijken via de App.
- 4.6.3. De (alarm) meldingen van het Systeem aangesloten op de Clouddiensten of App worden verwerkt via Uw gsm-netwerk

en/of internetverbinding en een beveiligde omgeving van Feenstra. In deze beveiligde omgeving worden alle (alarm) meldingen verwerkt en opgeslagen. Hierin kunt U ook de (alarm) meldingen terugvinden en de status van het Systeem inzien.

### 4.7. Wat is het beveiligingsbewijs?

- 4.7.1. Wij geven een beveiligingscertificaat af:
  - als dit in de Opdrachtbevestiging is afgesproken, en
  - als aan alle door BORG gestelde eisen wordt voldaan.
- 4.7.2. Hierbij gaat het om het voldoen aan de specifieke organisatorische maatregelen, bouwkundige maatregelen, elektronische maatregelen en compartimenteringsmaatregelen (bijvoorbeeld het creëren van een extra beveiligde ruimte in een gebouw of woning) zoals door BORG gesteld.
- 4.7.3. Het beveiligingscertificaat is 5 jaar geldig (bij ongewijzigde omstandigheden). Na 5 jaar moet opnieuw worden vastgesteld of wordt voldaan aan de gestelde BORG eisen.

## 5. Hoe kunt U de Overeenkomst stoppen?

### 5.1. Ongedaan maken van een bestelling:

- 5.1.1. Koopt U producten bij Ons die Wij niet bij U installeren? Dan mag U die binnen 14 dagen na ontvangst retourneren en krijgt U uw geld terug. Dit is niet mogelijk als de producten speciaal voor U op maat zijn gemaakt.

### 5.2. Stoppen van het S&O- of Clouddienst- of app- of Meldkamer-abonnement:

- 5.2.1. De abonnementen hebben een minimale looptijd zoals genoemd in de Opdrachtbevestiging. Wilt U toch de Overeenkomst binnen de looptijd opzeggen? Dan betaalt U de prijs voor de nog niet betaalde termijnen tot het einde van de looptijd plus € 75,- administratiekosten.
- 5.2.2. Na afloop van de minimale looptijd kunt U de Overeenkomst op elk gewenst moment schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand.

## 6. Wat gebeurt er als U de Overeenkomst stopt?

- 6.1. De afgesproken serviceverlening stopt als het abonnement eindigt. Dan stopt ook de dienstverlening van periodiek onderhoud en service bij een storing. Er vindt dan geen periodiek onderhoud plaats en Wij verhelpen geen storingen meer.
- 6.2. Zegt U het abonnement op de Clouddienst of App op? Dan stoppen ook de bedieningsmogelijkheden via de Clouddienst of App. Het Systeem kan dan alleen lokaal en indien van toepassing via de App een alarm geven. Er zal geen melding meer worden doorgegeven aan de meldkamer.

## 7. Wat gebeurt er als Wij de Overeenkomst stoppen?

Als het service-abonnement stopt, stopt ook de afgesproken serviceverlening.

## 8. Bijzonderheden

### 8.1. Wanneer wordt de apparatuur uw eigendom?

- 8.1.1. Koopt U de apparatuur? En heeft U de nota volledig betaald? Dan is de apparatuur van het Systeem van U.

### 8.2. Wanneer is het risico van verlies/beschadiging voor U?

- 8.2.1. Zodra U de apparatuur ontvangt, is het risico van verlies of beschadiging voor U.
- 8.2.2. Laat U de apparatuur door Ons installeren? Dan is het risico van verlies/beschadiging voor U zodra Wij het Systeem hebben opgeleverd.

## E. Bijzondere informatie en productregels voor (flex) huur

### 1. Waar heeft U recht op?

#### Het Systeem, contract en meldkamer

- 1.1. U huurt van Ons een Systeem zoals is afgesproken en beschreven in de Opdrachtbevestiging.

# ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP EN LEVERING VAN (DRAADLOZE) VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN TEVENS VOOR (FLEXIBELE) HUUR VAN (DRAADLOZE)VEILIGHEIDSPRODUCTEN EN DIENSTEN VAN FEENSTRA VEILIGHEID (HBV23)



- 1.2. Let op: het Systeem blijft eigendom van Feenstra. Alleen wij mogen aan het Systeem veranderingen aanbrengen.
- 1.3. Indien met U afgesproken zorgen Wij voor het aanleggen en plaatsen van het Systeem. De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als Wij dit aan U doorgeven en U voor akkoord heeft getekend.
- 1.4. Indien met U afgesproken verzorgen Wij het onderhoud en de controle van het Systeem.
- 1.5. Indien onderdeel van de Overeenkomst verhelpen Wij storingen en zorgen Wij voor reparaties.
- 1.6. U mag geen wijzigingen aanbrengen aan het Systeem. Wilt U iets wijzigen? Vraag Ons dan eerst om schriftelijke toestemming.

## 2. Onderhoud en controle

- 2.1. Onderhoud en controle van het Systeem gebeurt zoveel mogelijk op afstand. Als Wij dat nodig vinden, maken Wij een afspraak met U om bij U langs te komen hiervoor.
- 2.2. De kosten voor onderhoud en controle zijn onderdeel van de afgesproken huurprijs.
- 2.3. Als Wij een gebrek constateren, verhelpen Wij dit zo snel mogelijk. Dit kan ook betekenen dat Wij het Systeem verwijderen of vervangen.
- 2.4. Als Wij defecten moeten herstellen of onderdelen vervangen in verband met onzorgvuldig gebruik van het Systeem, kunnen Wij de kosten daarvoor bij U in rekening brengen. Ook hiervoor gelden de betaalregels uit onderdeel B.

## 3. Waaruit bestaan de goederen en/of Diensten?

### Afhankelijk van welke dienstverlening is afgenomen valt het navolgende onder de garantie en dienstverlening:

- 3.1. Continue monitoring van het Alarmsysteem via aansluiting op de Bemande meldkamer of Clouddienst en/of App:
- 3.2. Bij de Bemande meldkamer maakt U gebruik van de particuliere alarmcentrale. Meldkamerdiensten worden uitgevoerd volgens de geldende wet- en regelgeving. Verandert de wet- en regelgeving voor de meldkamerdiensten? Dan veranderen de Diensten dienovereenkomstig. In dat geval zullen Wij U hiervan op de hoogte stellen.
- 3.3. Bij Clouddiensten en/of App kunt U het Systeem ter plaatse of op afstand bedienen en afhankelijk van het product hiervan berichten via e-mail, telefoon, sms of in een App ontvangen. De meldingen van het Systeem worden verwerkt via een internetverbinding en/of een beveiligde gsm-netwerk omgeving. Deze (alarm) meldingen worden in een beveiligde omgeving verwerkt en opgeslagen. Hier kunt U ook andere meldingen terugvinden en de status van het Systeem inzien.
- 3.4. Periodiek onderhoud van het Systeem (controle van capaciteit van batterijen of vervangen van de batterijen met inachtneming van artikel 4.1.3, controle of systemen/componenten goed functioneren en het testen van het Systeem) indien zo met U is afgesproken.
- 3.5. Indien met U afgesproken het verhelpen van storingen.
- 3.6. Als Wij door uw toedoen het worden batterijen op verzoek opgestuurd en dient U deze zelf te vervangen indien dit eerder is dan gepland onderhoudsbezoek.
- 3.7. Heeft U in aanvulling op het gehuurde Systeem een product bij Ons gekocht? Dan heeft U twee jaar garantie op het product vanaf het moment van aankoop van het product. Tijdens de fabrieksgarantie worden defecten verholpen zonder dat U daarvoor hoeft te betalen.

## 4. Wat valt niet onder de dienstverlening?

### In de volgende gevallen brengen Wij de extra kosten voor onderhoud en controle in rekening:

- 4.1. Als Wij door uw toedoen het onderhoud niet kunnen uitvoeren.
- 4.2. Als U en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften heeft gehouden.

- 4.3. Als de storing het gevolg is van kortsluiting, waterschade, blikseminslag, brand/rookschade, storingen in het elektriciteitsnet, Stroompieken, onderbreking van internetdiensten, onderbreking van het mobiele netwerk en/of andere indirecte oorzaken.
- 4.4. Internetproblemen bij U thuis waardoor er geen verbinding met het Systeem meer mogelijk is.
- 4.5. Wijzigingen aan het Systeem door U of een ander dan Feenstra die de werking nadelig kunnen beïnvloeden en/of het Systeem onbereikbaar maken.
- 4.6. Moeten Wij wijzigingen die U zelf heeft gedaan aan het Systeem herstellen? Dan betaalt U daarvoor de kosten.
- 4.7. Feenstra kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor achtergebleven boorgaatjes (<6mm) en/of kleurverschil ontstaan na het verwijderen, verplaatsen of vervangen van systeemproducten.

## 5. Hoe kunt U de Overeenkomst stoppen?

- 5.1. In de Opdrachtbevestiging of de door U geaccepteerde offerte kunt U terugvinden wat de duur is van de tussen U en Feenstra gesloten Overeenkomst. Opzegging voordat de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst is verstreken, brengt kosten met zich mee. Wij berekenen U dan een vergoeding uitgaande van de resterende huurtermijnen zonder daarbij rekening te houden met de kosten van service en onderhoud en/of meldkamerdiensten. De vergoeding is afhankelijk van het type product dat U heeft gehuurd en het aantal resterende termijnen. Dit bedrag is onderhevig aan jaarlijkse indexatie. Natuurlijk kunt U voor uw situatie, het termijnbedrag en afwikkeling van het contract contact met onze klantenservice opnemen.
- 5.2. U kunt de Overeenkomst schriftelijk of via e-mail opzeggen met een opzegtermijn van één maand, dus een maand ertussen.
- 5.3. Gaat U verhuizen of verkoopt U het perceel? Laat dit dan tenminste één maand van tevoren aan Ons weten. Blijft het Systeem in het perceel achter? Dan bent U verplicht bij verkoop de Koper te vertellen dat het Systeem eigendom is van Feenstra en door U wordt gehuurd.
- 5.4. Het is mogelijk om het huurcontract over te dragen aan de opvolgende eigenaar van het perceel. Maar dit moet wel in overleg met Ons en de nieuwe eigenaar. Ook moet de nieuwe eigenaar verklaren dat hij de rechten en plichten van deze huur-overeenkomst overneemt. Doet U dit niet, dan bent U aansprakelijk voor de schade die voor Ons hieruit voortvloeit.
- 5.5. Overlijdt de Huurder en kan dit worden aangetoond? Dan stopt de huurovereenkomst. Resterende huurtermijnen hoeven niet betaald te worden.
- 5.6. Het Systeem kan in een speciale doos naar Ons retour worden gestuurd. Dit hoeft niet als er een nieuwe huurder komt die het Systeem wil overnemen en Wij deze nieuwe huurder accepteren.

## 6. Wat gebeurt er als de Overeenkomst stopt?

- 6.1. Het Systeem is eigendom van Feenstra.
- 6.2. Als de huurovereenkomst is beëindigd, om welke reden dan ook, dient U zelf zorg te dragen voor demontage en het Systeem conform onze retourinstructie terug te sturen. Indien het Systeem niet (compleet) of beschadigd wordt teruggezonden aan Ons en/of indien er sprake is van vermissing of verlies, dan brengen Wij U afhankelijk van de ouderdom en staat van de producten een redelijk bedrag van de restwaarde in rekening voor het door Ons geleden verlies en de door Ons gemiste inkomsten, plus € 75,- administratiekosten.
- 6.3. De huurtermijnen zullen stoppen na ontvangst van het volledige Systeem, en nadat deze middels een interne test in orde bevonden is.
- 6.4. Tegen een redelijk tarief, voorrijkosten en arbeidsloon kunnen Wij het Systeem ook voor U demonteren en meenemen.