

Alarm Control Nederland (ACN) is een vooruitstrevende particuliere alarmcentrale die preventie biedt in geval van inbraak, brand, overval, sabotage, technische storingen e.d. ACN is ingericht op de meest geavanceerde beveiligingstechnieken.

Bedankt voor het afnemen van onze meldkamerdiensten. Zoals bij elke dienst of product dat u koopt, hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld als u de dienstverlening wilt stoppen. In deze voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk. Uw contractpartij is Alarm Control Nederland B.V., gevestigd te Roosendaal, KvK 20079231

Inhoud

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Wie zijn wij?
3. Welke regels gelden er?
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. Bijzonderheden.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Waar heeft u recht op?
3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product kunnen leveren?
4. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
5. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
6. Wat gebeurt er als u de overeenkomst stopt?
7. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
8. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?
9. Bijzonderheden.

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?

Contractvoorwaarden: dit is het document dat u nu leest. Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Betaalregels en C. Productregels.

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 de contractvoorwaarden. De overeenkomst kan zijn voor koop, huur, abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan.

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 een onderdeel van de overeenkomst.

U: de persoon of organisatie waarmee Alarm Control Nederland 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.

Overmacht: als de meldkamerdienst niet mogelijk is en dit niet komt door onze schuld. Voorbeelden hiervan zijn oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, (dreiging van) terrorisme, algemene of regionale werkstaking, werkliedenuitsluiting, natuurrampen, storingen energie, telefonie en/of internet,

brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van een van de betrokken partijen of van hun leveranciers.

Abonnementhouder: dat bent u, als u een abonnement bij ons heeft afgesloten.

We/Wij/Ons: Alarm Control Nederland B.V. Ook handelend onder de naam 'ACN'.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Alarm Control Nederland B.V. Wij voorzien u van meldkamerdiensten. U mag er altijd op rekenen dat wij de afgesproken diensten zo goed mogelijk uitvoeren.

3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de opdrachtbevestiging staan.
- De afspraken die in deze contractvoorwaarden staan. Alle afspraken samen vormen de overeenkomst. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. 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.

4. Kunnen wij de regels veranderen?

- Wij mogen de prijzen en de afspraken van de overeenkomst veranderen. Als wij dat doen, krijgt u daarover bericht. Veranderen wij de prijzen binnen drie maanden na de start van de overeenkomst? Dan mag u direct de overeenkomst stoppen.
- 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.
- Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen wij hoe hiermee wordt omgegaan.

5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?

- Wij zorgen ervoor dat de afspraken in de overeenkomst zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- Producten of diensten leveren wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.
- Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.
- Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als er sprake is van overmacht.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als deze veroorzaakt is door onjuiste en onvolledige gegevens die wij van u hebben ontvangen.

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

Af en toe gaat er iets mis of maken wij gewoon een fout. Dat is vervelend, vooral voor u. Heeft u daarover 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. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor aan de Geschillencommissie. Mail ons op klachten@alarmcontrol.nl of kijk op onze website. Is uw klacht nog niet in behandeling? Dan kunt u ook gebruik maken van de Europese klachtenprocedure. Zie hiervoor: ec.europa.eu/odr

7. Hoe gaan we om met persoonlijke gegevens

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 Wet bescherming Persoonsgegevens.

Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via www.alarmscontrol.nl of telefonisch +31 (0) 165 576 576.

B: Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- De dienstverlening gaat in op de dag zoals afgesproken in de orderbevestiging.
- U moet de afgesproken prijs betalen zodra de overeenkomst in gaat.
- U betaalt per automatische incasso tenzij wij met u daarover andere afspraken maken.
- Als de overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, betaalt u nog wel tot het einde van de afgesproken periode.
- Bij een opdracht mogen wij extra zekerheden van u vragen.

2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- Betaalt u niet binnen 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen wij u administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken werkzaamheden stoppen.
- Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt, zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

Bijzonderheden

Wij mogen de afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen. Als wij dat doen informeren wij u hierover door dit schriftelijk kenbaar te maken of dit te vermelden op de factuur. Wij passen onze prijzen aan gebaseerd op de inflatiecorrectie CBS en/of naar redelijkheid als gevolg van overige kostprijsverhogende omstandigheden; zoals verhoging van salarissen, materialen, ed. Deze jaarlijkse prijsaanpassing is geen reden om de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?

- **Meldkamerdiensten:** De afgesproken diensten zoals genoemd in de overeenkomst.
- **Meldkamer:** Dit is een Particuliere Alarmcentrale die beschikt over een vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

2. Waar heeft u recht op?

Wij verlenen onze diensten altijd zo goed mogelijk.

Hierbij gaan wij uit van de door de overheid vastgestelde eisen voor particuliere alarmcentrales.

- U neemt van ons meldkamerdiensten af, zoals is afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging.
- Wij hebben een geheimhoudingsplicht. Alle vertrouwelijke informatie die met betrekking tot deze overeenkomst met en door u wordt uitgewisseld, blijft geheim. Maar als wij -bijvoorbeeld door een gerechtelijke uitspraak- verplicht worden om vertrouwelijke informatie toch te verstrekken, dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Ook niet voor schade die hieruit voortkomt.

De meldkamerdienst

- De meldkamerdienst is de dienstverlening die de meldingen ontvangt en verwerkt om daarna die personen te waarschuwen die wij met u hebben afgesproken (volgens de overeengekomen werkinstructies). Hulpdiensten worden ingeschakeld volgens de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

- De werkinstructies worden in overleg met u uitgewerkt en daarna door ons voor gebruik opgeslagen in een databank.
- Wij zullen de afgesproken werkinstructies zo goed mogelijk opvolgen. Wij geven geen garantie op de voorkoming van inbraken, brand en andere schade. De meldkamerdienst heeft uitsluitend een signaleringsfunctie.
- Voor het ontvangen en verwerken van meldingen worden met u afspraken gemaakt over een beveiligingssysteem.
 - Dit systeem moet zijn geïnstalleerd door een (BORG) erkend beveiligingsbedrijf.
 - U moet binnen 1 jaar na de installatie voor het beveiligingssysteem een onderhoudsabonnement hebben.
- Wij kunnen de afgesproken dienstverlening niet uitvoeren als er sprake is van een stroomstoringen of storingen van het internet of andere netwerken die nodig zijn voor het doorgeven van meldingen.
- Is de dienstverlening uitgebreid met video/audiobewaking?
 - En krijgen wij een alarmmelding? Dan zullen wij de melding onderzoeken door verbinding te maken met de camera en of het audiosysteem.
 - Buiten de alarmmeldingen zal het video/audiosysteem alleen worden ingeschakeld tijdens de met u afgesproken momenten.
 - U bent zelf verantwoordelijk voor het goed functioneren van het video/audiosysteem.

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of dienst kunnen leveren?

- Geeft u ons alle gegevens die wij nodig hebben voor de uitvoering van de afgesproken meldkamerdiensten van tevoren door.
- Meld het ons op tijd als uw gegevens veranderen. En ook als er iets verandert in de op de meldkamer aangesloten apparatuur.

4. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

Wat valt onder de meldkamerdiensten?

- De diensten zoals zijn afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging.

Wat valt niet onder de meldkamerdiensten?

- In de volgende gevallen brengen wij u de extra kosten in rekening:
 - Als de gegevens die wij nodig hebben voor de uitvoering van de afgesproken diensten niet op tijd aan ons zijn verstrekt;
 - Als veranderingen in de gegevens of veranderingen in de op de meldkamer aangesloten apparatuur niet op tijd aan ons zijn gemeld.

Let op:

- Is er sprake van een beveiligd woonhuis? En zijn er meer dan vijf nodeloze meldingen binnen twaalf maanden? Dan mogen wij voor iedere volgende nodeloze melding binnen die twaalf maanden een boete in rekening brengen. Deze boete is minimaal € 15,- per melding.
- Is er sprake van een beveiligde bedrijfsruimte? En zijn er meer dan tien nodeloze meldingen binnen twaalf maanden? Dan mogen wij voor iedere volgende melding binnen die twaalf maanden een boete in rekening brengen. Deze boete is minimaal € 15,- per melding.

5. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?

- U kunt de overeenkomst schriftelijk of via e-mail opzeggen aan het einde van de lopende periode. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand.
- De overeenkomst heeft een minimale looptijd van één jaar. Wilt u de overeenkomst binnen de minimale looptijd opzeggen? Dan betaalt u de prijs voor de nog niet betaalde termijnen van de afgesproken minimale looptijd plus € 75,- administratiekosten.

- Na de minimale looptijd van drie jaar wordt de overeenkomst verlengd voor telkens één jaar.
- Gaat u verhuizen of verkoopt u de beveiligde plek? Laat dit dan tenminste één maand van tevoren aan ons weten. Doet u dit niet? Dan bent u aansprakelijk voor de schade die wij hierdoor hebben.

6. Wat gebeurt er als u de overeenkomst stopt?

- Stopt u de overeenkomst? Dan moet u het systeem afkoppelen van de meldkamer. Vergeet u het systeem af te koppelen en stuurt het systeem twee weken na het stoppen van de overeenkomst nog meldingen naar de meldkamer? Dan stopt de overeenkomst pas nadat wij geen meldingen meer ontvangen.

7. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- Wij mogen de overeenkomst tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten.
- Ook mogen wij de overeenkomst tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surséance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.
- Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij de overeenkomst direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.

8. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?

- De afgesproken dienstverlening stopt als wij de overeenkomst beëindigen.

9. Bijzonderheden

- Er kunnen (gevaarlijke) situaties voorkomen waarbij wij onmiddellijk moeten handelen. Als het (nog) mogelijk is, doen wij dat altijd in overleg met u. Is overleg niet (meer) mogelijk dan zullen wij de werkzaamheden stoppen of passende veiligheidsmaatregelen nemen. Het is mogelijk dat wij daarvoor kosten moeten maken. Deze moet u betalen.
- Ontvangen wij een melding die te maken heeft met een strafbaar feit? Dan geven wij dit aan u door. U beslist zelf of u aangifte wilt doen.

Wij kunnen voor u een alarmrapportage maken, die u kunt gebruiken voor de aangifte bij de politie en voor uw verzekering.

- Brengen de ingeschakelde hulp- en bewakingsdiensten kosten in rekening? Dan zijn die kosten voor u.
- Als wij dat nodig vinden, mogen wij de afgesproken diensten en werkzaamheden door anderen laten uitvoeren.
- Alle bedragen genoemd in deze voorwaarden zijn inclusief btw.
- De voorwaarden gelden per februari 2023.