

ALGEMENE VOORWAARDEN OCTALARM CONNECT

Wateringen, november 2021

Artikel 1 Definities en begripsbepaling

Onder de in deze Algemene voorwaarden met een hoofdletter aangeduide begrippen wordt verstaan:

1.1 Aanbod: iedere vrijblijvende aanbieding, aanbod en/of een prijsopgave (inclusief bijlagen, documentatie en afbeeldingen etc.) van Leverancier aangaande het afsluiten van Octalarm Connect.

1.2 Aansluiting: de mogelijkheid om gebruik te maken van Octalarm Connect met inbegrip van de daarvoor benodigde voorzieningen.

1.3 Aanvullende Diensten: producten en/of diensten die door Klant kunnen worden afgenomen in aanvulling op Octalarm Connect.

1.4 Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de Klant diensten verwerft in verband met een overeenkomst of diensten door Leverancier worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en Leverancier.

1.5 Algemene voorwaarden: de van Leverancier onderhavige aanvullende voorwaarden die gelden voor Octalarm Connect.

1.6 Bedenktijd: de termijn waarbinnen de Klant gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht.

1.7 Dag: kalenderdag.

1.8 Diensten: alle zaken die het onderwerp zijn van een Overeenkomst.

1.9 Dienstverlening: iedere vorm van dienstverlening in de ruimste zin van het woord waartoe Opdracht is gegeven aan Leverancier.

1.10 Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de Klant of Leverancier in staat stelt om informatie die aan hem/haar persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

1.11 Elektronische Communicatiedienst: Octalarm Connect voor bellen over GSM en VoIP via het SIP protocol.

1.12 Elektronisch Communicatienetwerk: de apparatuur en andere technische middelen die overdracht van en, waar van toepassing, routing mogelijk maken van signalen tussen Aansluitingen via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen.

1.13 Gedragscode notice and-take-down: een gedragscode die onderdeel is van een initiatief van partijen die zich inzetten tegen de aanwezigheid van onrechtmatige en strafbare informatie ("inhoud") op (het Nederlandse deel van) Internet. In deze code staat beschreven op welke wijze deze partijen hiermee om gaan. De code is te vinden op www.samentegencybercrime.nl.

1.14 Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de Klant om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst indien deze op afstand is gesloten.

1.15 Klant: afnemer, danwel gebruiker van Octalarm Connect.

1.16 Leverancier: Adesys B.V.

1.17 Maand: een aaneengesloten periode tot dezelfde datum in de eerstvolgende kalendermaand, tenzij uit de context voortvloeit dat een kalendermaand wordt bedoeld.

1.18 Octalarm Connect: aangeboden dienst van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Adesys B.V.

1.19 Opdracht: de opdracht tot het verrichten van werkzaamheden en/of aansluiting van de diensten.

1.20 Overeenkomst: iedere overeenkomst gesloten tussen de Klant en Leverancier.

1.21 Partijen: Klant en Leverancier tezamen.

1.22 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Artikel 2 Identiteit en gegevens van Adesys B.V.

2.1 Octalarm Connect is een dienst van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Adesys B.V.

2.2 Adesys B.V. is gevestigd te Molenweer 4, 2291 NR Wateringen in Nederland en telefonisch bereikbaar op nummer +31 174 794 022 en via het algemene e-mailadres info@adesys.nl.

Artikel 3 Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

3.1 Leverancier behoudt het recht voor de Algemene voorwaarden voor Octalarm Connect op ieder moment te wijzigen en/of aan te vullen. Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadelen van de Klant zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Klant op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager.

3.2 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door een bevoegde rechter nietig zal worden geacht, wordt vernietigd of anderszins niet bindend wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort en aldus volledig van kracht blijven. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van nietige, vernietigde of anderszins niet bindende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zullen worden genomen.

3.3 Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de Klant beschikbaar gesteld.



3.4 Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van artikel 3.3 en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze Algemene Voorwaarden langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Klant op een eenvoudige wijze kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager.

Artikel 4 Aanbod

4.1 Ieder Aanbod van de Leverancier is vrijblijvend, tenzij in het Aanbod schriftelijk anders is vermeld. De Leverancier heeft het recht zijn Aanbod te herroepen tot twee werkdagen nadat de aanvaarding hem heeft bereikt.

4.2 Indien het Aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het Aanbod vermeld.

4.3 Het Aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Dienstverlening.

4.4 De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het Aanbod door de Klant mogelijk te maken.

4.5 Elk Aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden.

4.6 De in een Aanbod vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij anders aangegeven.

4.7 Een samengestelde prijsopgave verplicht Leverancier niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Een Aanbod geldt niet automatisch voor toekomstige orders.

4.8 Acceptatie van een Aanbod door de Klant houdt in, dat de Klant zich verenigt met de toepasselijkheid en inhoud van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 5 Overeenkomst

5.1 De Overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in artikel 5.4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het Aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

5.2 Indien de Klant het Aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Leverancier onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het Aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de Klant de Overeenkomst ontbinden.

5.3 Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Leverancier passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt Leverancier voor een veilige web omgeving. Indien de Klant elektronisch kan betalen, zal Leverancier daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

5.4 Leverancier kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien Leverancier op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5.5 Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten van Leverancier binden Leverancier niet

dan nadat en voor zover zij door Leverancier schriftelijk zijn bevestigd.

5.6 Alhoewel Leverancier de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van haar Aanbod, waaronder begrepen prijslijsten, brochures en andere gegevens die op enige (aanstaande) rechtsbetrekking tussen Leverancier en de Klant kan (gaan) duiden, kan de Klant hieraan nimmer enig gerechtvaardigd vertrouwen met betrekking tot de juistheid van hierin opgenomen gegevens ontnemen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Afbeeldingen, tekeningen, fotografieën, opgave van maten, specificaties en verdere omschrijvingen door Leverancier in catalogi, circulaire of anderszins aangeboden Diensten zijn niet bindend en hebben slechts tot doel een algemene indruk te geven van de dienstverlening die Leverancier aan te bieden heeft, tenzij door Leverancier schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld en onverminderd de verplichting van Leverancier om in te staan voor de juistheid en volledigheid van door haar opgegeven maten en gegevens. In geen geval is Leverancier tot enige (na)levering verplicht.

5.7 Leverancier zal bij de Dienstverlening aan de Klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een Duurzame gegevensdrager, meesturen:

- het bezoekadres van de vestiging van Leverancier waar de Klant met klachten terecht kan;
- de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
- de vereisten voor opzegging van de Overeenkomst indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

5.8 Indien Leverancier zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks diensten, is artikel 5.7 slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 Prijzen

6.1 Alle prijzen zijn uitdrukkelijk in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij anders aangegeven.

6.2 Leverancier is gerechtigd de prijs voor de dienstverlening aan te passen (indexeren). Deze prijsaanpassing mag ten hoogste éénmaal per jaar plaatsvinden in de maand januari. Een prijsverhoging dient minimaal één maand van tevoren te worden aangekondigd aan Klant. Leverancier is gemachtigd de hoogte van de automatische incasso aan te passen naar het nieuwe maandbedrag. Indien Klant de prijsverhoging niet wenst te accepteren, dan kan de dienstverlening om deze reden worden opgezegd, zonder inachtneming van de gebruikelijke maand opzegtermijn.

Artikel 7 Betaling

7.1 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt de betaling door Klant aan Leverancier, geïncasseerd via automatische incasso van het door de Klant opgegeven IBAN nummer. Hierbij worden de wettelijke termijnen in acht genomen die voortvloeien uit de SEPA-regeling.

7.2 Alle betalingen dienen te geschieden op een door Leverancier aan te wijzen rekening, een en ander indien schriftelijk niet anders is overeengekomen.

7.3 De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld te melden aan Leverancier.

7.4 Indien er goede grond bestaat dat de Klant zijn



verplichtingen niet of niet-tijdig nakomt of zal nakomen, is de Klant verplicht op eerste verzoek van Leverancier terstond genoegzame en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang de Klant daaraan niet heeft voldaan, is Leverancier gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten.

7.5 Indien de Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Leverancier is gewezen op de te late betaling en Leverancier de Klant een termijn van veertien (14) Dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze veertien (14) dagen termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Leverancier gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

7.6 De door de Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde wettelijke rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de Klant dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

7.7 Indien Leverancier een opeisbare vordering heeft op de Klant, is Leverancier gerechtigd alle werkzaamheden en verdere prestaties ten behoeve van de Klant en/of Dienstverlening voor de Klant op te schorten totdat volledige betaling van de Klant wordt ontvangen.

7.8 Het recht van de Klant om zijn vorderingen op Leverancier te verrekenen of om de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten is uitgesloten.

Artikel 8 Dienstverlening: duur, opzegging en verlenging

8.1 Overeenkomsten die door Klant voor bepaalde tijd (1 jaar) zijn aangegaan, kunnen tegen het einde van de bepaalde duur uitsluitend schriftelijk door Klant worden opzegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

8.2 Overeenkomsten die voor onbepaalde tijd zijn aangegaan of verlengd zijn, kunnen te allen tijde, doch uitsluitend schriftelijk door Klant worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

8.3 In geval Klant de geldende opzegtermijn zoals genoemd in lid 1 en lid 2 van dit artikel niet in acht neemt, zal Leverancier de resterende vergoedingen in rekening brengen welke verschuldigd zijn tot de eerstvolgende beëindigingsdatum, zijnde het eerste moment waarop Klant één van de betrokken overeenkomsten kan beëindigen.

8.4 Een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan wordt stilzwijgend voor onbepaalde duur verlengd, met in achtneming dat Klant te allen tijde (uitsluitend) schriftelijk mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste 1 maand.

Artikel 9 Het in dienst stellen en wijzigen van (aanvullende) communicatiediensten

9.1 Indien de voorzieningen voor het in dienst stellen van Octalarm Connect aanwezig en beschikbaar zijn, wordt Octalarm Connect zo spoedig mogelijk in dienst gesteld.

9.2 Indien de voorzieningen voor het in dienst stellen van Octalarm Connect niet aanwezig of beschikbaar zijn, zal Leverancier deze realiseren binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag aan Klant is medegedeeld.

9.3 Het bepaalde in de voorgaande leden is van overeenkomstige toepassing op het leveren van Aanvullende Diensten en voor wijziging van een Aansluiting.

Artikel 10 Dienstverlening: uitvoering vd Overeenkomst

10.1 Leverancier spant zich naar beste kunnen en inzicht en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap in de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

10.2 Leverancier garandeert geen storingsvrije levering van telecommunicatiediensten. Leverancier onderzoekt storingen zo spoedig mogelijk en spant zich in de storing zo snel mogelijk op te lossen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van storingen in de landelijke GSM netwerken en het publieke internet. Voor de aansprakelijkheid van Leverancier wordt verder verwezen naar de actuele versie van de Metaalunievoorwaarden.

10.3 De kwaliteit van een telecommunicatiedienst is onder andere afhankelijk van de door de Klant gebruikte verbinding en de randapparatuur.

10.4 Leverancier kan de (werking van de) technische eigenschappen van een telecommunicatiedienst wijzigen. Leverancier zal daarbij redelijkerwijs rekening houden met de belangen van Klant. Leverancier is niet aansprakelijk voor de schade, die voortvloeit uit een wijziging van de technische eigenschappen.

10.5 Indien en voor zover naar het oordeel van Leverancier een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door of met behulp van derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt alsdan uitdrukkelijk uitgesloten. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor het tekortschieten van zulk een persoon.

10.6 Indien de Klant verhuist naar een ander adres, wordt de overeenkomst onveranderd voortgezet, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De Klant stelt Leverancier onverwijld van de verhuizing op de hoogte. Extra kosten voor Leverancier ten gevolge van de verhuizing van Klant komen voor rekening van de Klant.

10.7 Gebruik van een door Leverancier afgegeven advies is steeds voor rekening en risico van Klant.

10.8 De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienstverlening, tijdig aan Leverancier worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Dienstverlening benodigde gegevens niet tijdig of onvolledig zijn verstrekt aan Leverancier, heeft Leverancier het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en /of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Klant de gegevens ter beschikking heeft gesteld aan Leverancier. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Leverancier is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Artikel 11 Onderhoud en storingen

11.1 Octalarm Connect wordt door en voor rekening van Leverancier onderhouden. Ten behoeve van onderhoud kan Leverancier tijdelijk (een deel van) Octalarm Connect buiten gebruik stellen. Leverancier zal dit tot een minimum beperken en dit tijdig aan Klant mededelen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.



11.2 Klant dient een storing in het functioneren van Octalarm Connect zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden. Storingen worden zoveel mogelijk binnen een werkdag nadat zij aan Leverancier zijn gemeld onderzocht. Klant dient zijn medewerking te verlenen aan het storingsonderzoek. Leverancier zal zich inspanssen storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

11.3 De kosten van het storingsonderzoek en de kosten van het opheffen van de storing komen voor rekening van Leverancier. Deze kosten kunnen aan Klant in rekening worden gebracht indien de storing is ontstaan door een handelen of nalaten van Klant in strijd met deze Algemene Voorwaarden, of de storing is ontstaan door niet goed functionerende randapparaten of de aanwezigheid van andere aan Klant toebehorende apparatuur op de overeengekomen locatie die van invloed is op Octalarm Connect.

Artikel 12 Beschikbaarheid

12.1 De Octalarm Connect VoIP diensten worden geleverd op alle kalenderdagen, gedurende de hele dag (24x7x365) met inachtneming van de aanvullende afspraken betreffende beschikbaarheid. Het platform en de daarop aangeboden diensten zijn gegarandeerd beschikbaar volgens onderstaande tabel:

Omschrijving	Beschikbaarheid	Downtime* (uren/jaar)
VoIP netwerk	99,9%	8,64 uur

*Exclusief onderbreking of uitval door gepland en spoed onderhoud.

12.2 Onderhoudsvensters: voor een optimale werking en beschikbaarheid van de infrastructuur, dient Leverancier onderhoud uit te voeren. Er zijn twee soorten onderhoud:

- Gepland onderhoud:** regulier onderhoud aan de volledige infrastructuur ten behoeve van behoud/verbetering van kwaliteit en voor eventuele aanpassingen/uitbreidingen (P2, P3, P4).
- Spoed onderhoud:** onderhoud aan de infrastructuur als gevolg van P1 incidenten.

Soort onderhoud	Impact verwacht	Aankondigings-termijn	Maintenance window
Gepland - aangekondigd	Ja	14 werkdagen	Werkdagen 22:00u - 07:00 u Weekenden 09:00u - 21:00 u
Gepland - onaangekondigd	Nee	Geen	Woensdag 20:00u - 07:00 u
Spoed	Ja	Geen	Ieder moment

12.3 Prioriteit: van een incident wordt door de Servicedeskmedewerker de prioriteit bepaald, deze is afhankelijk van de impact en urgentie van het incident.

Prioriteit	Impact	Urgentie	Omschrijving
P1	Kritiek	Zeer hoog	Er is geen beschikbaarheid van de afgenomen diensten.
P2	Hoog	Hoog	Er is sprake van een gedeeltelijke beschikbaarheid van de afgenomen diensten.
P3	Normaal	Middel	Er is sprake van een gedeeltelijke beschikbaarheid van enkele afgenomen diensten.
P4	Laag	Laag	Alle service gerelateerde vragen en/of wensen.

Artikel 13 Wijziging in eigenschappen Octalarm Connect

13.1 Leverancier is gerechtigd de technische eigenschappen van Octalarm Connect of van het Communicatienetwerk te wijzigen om te (blijven) voldoen aan: (i) bij of krachtens de wet gestelde regels, en/of (ii) aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. Leverancier spant zich in deze wijzigingen uit te voeren zonder dat dit gevolgen heeft voor de gebruiksmogelijkheden van Klant en de door hem gebruikte randapparaten. Indien dat niet mogelijk is en een wijziging redelijkerwijs voorzienbare financiële consequenties heeft voor Klant zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan één maand nadat deze is bekendgemaakt of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is.

Artikel 14 Gebruik

14.1 Klant is verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen van zijn infrastructuur, randapparatuur en toegangscodes. Klant staat in voor al het gebruik van Octalarm Connect en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangscodes(s). Klant staat tevens in voor al hetgeen geschiedt met voorzieningen op de overeengekomen locatie, voor zover dat aan hem toerekenbaar is.

14.2 Het is Klant niet toegestaan handelingen te verrichten, te doen of te laten verrichten die ten doel hebben invloed uit te oefenen op de bedragen, die zonder die handelingen door Klant aan Leverancier verschuldigd zouden zijn geweest voor het gebruik van de Elektronische Communicatiedienst.

14.3 Indien het elektronisch communicatieverkeer, benodigd voor het functioneren van Octalarm Connect, hinder ondervindt, is Klant verplicht de door Leverancier te geven redelijke instructies op te volgen.

14.4 Het is niet toegestaan randapparaten op het Elektronische Communicatienetwerk aan te sluiten die niet voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. De gevolgen van het aansluiten van randapparaten die niet voldoen aan de wettelijke vereisten zijn voor rekening en risico van Klant.

14.5 Klant zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden leiden tot een gebruik van de Dienst dat strafbaar is of onrechtmatig jegens Leverancier en/of derden.

14.6 Klant staat er bij het gebruik van Octalarm Connect voor in dat hij, voor zover relevant, de volgende voorschriften in acht neemt:

- Klant zal op geen enkele wijze inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of derden;
- Klant zal geen (computer)virusen of andere bestanden verspreiden die de (goede) werking van de software van Leverancier en/of derden kunnen beschadigen;
- Klant zal geen toegangscodes misbruiken of (trachten) aan Octalarm Connect verbonden beveiligingen te doorbreken;
- Klant zal niet ongevoegd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden;
- Klant zal op geen enkele wijze Octalarm Connect gebruiken om anderen te belasten, te misbruiken, lastig te vallen, te achtervolgen, te bedreigen of op een andere wijze de rechten van anderen te schenden.

Artikel 15 Fair use

15.1 Klant zal Octalarm Connect aanwenden voor normaal zakelijk gebruik, terwijl sprake is van een vast tarief (flat fee).



Indien er sprake is van excessief gebruik zal Leverancier de klant hierop wijzen. Indien Klant het gebruik niet aanpast, is Leverancier gerechtigd het gebruik dat boven de normen ligt alsnog in rekening te brengen.

15.2 Klant gebruikt de dienstverlening van Octalarm Connect volgens het fair use principe. De dienst is tot stand gekomen om (kritische) alarmering uit te bellen via alle mogelijke kanalen op de randapparatuur van Leverancier. De Dienst Octalarm Connect is niet bedoeld als notificatiedienst voor allerhande activiteiten binnen de standaard bedrijfsvoering van Klant.

15.3 Indien Leverancier hoogte krijgt dat het abonnement onheus wordt ingezet, is zij gerechtigd Klant hierop aan te spreken. Indien Klant haar toepassing niet aanpast, is Leverancier gerechtigd, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, de dienst op te zeggen.

15.4 Fair use binnen Octalarm Connect wordt gemeten over een gemiddelde van drie maanden, om incidenten niet direct tot afsluiting te laten leiden.

Artikel 16 Verhuizing

16.1 Indien Klant verhuist of het factuuradres wenst te wijzigen, dient Klant minimaal één maand van tevoren het nieuwe adres aan Leverancier mede te delen. Klant kan zijn Aansluiting mee laten verhuizen naar zijn nieuwe adres, tenzij sprake is van een verhuizing naar een gebied waar Octalarm Connect niet door Leverancier geleverd kan worden.

16.2 Leverancier stelt in overleg met Klant vast wanneer de verhuizing van de Aansluiting zal plaatsvinden. Indien de Aansluiting op de afgesproken datum niet werkend wordt opgeleverd op het nieuwe adres, zal in overleg een nieuw tijdstip voor de verhuizing van de Aansluiting vastgesteld worden.

16.3 Een verhuizing heeft niet de beëindiging of opschorting van de Overeenkomst tot gevolg. Klant blijft gehouden de periodieke en gebruiksvergoedingen te blijven voldoen.

Artikel 17 Garantie

17.1 Leverancier staat er voor in dat de Dienstverlening voldoet aan de Overeenkomst, de in het Aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat Leverancier er tevens voor in dat de Diensten geschikt zijn voor ander dan normaal gebruik.

17.2 Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van oneigenlijk gebruik. De Klant komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Leverancier geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen, een ondeugdelijke infrastructuur bij de eindgebruiker, het wegvallen van de mobiele netwerken van internationale operatoren, weersomstandigheden (zoals doch niet uitsluitend, extreme regenval, blikseminslag of temperaturen) et cetera.

17.3 Leverancier is pas gehouden om uitvoering te geven aan de garantie als de Klant aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

17.4 Als de overeengekomen prestatie niet deugdelijk is uitgevoerd, zal de Leverancier binnen redelijke termijn de keuze maken of hij deze alsnog deugdelijk uitvoert of opdrachtgever crediteert voor een evenredig deel van de opdrachtsom.

Kiest de Leverancier in het geval van gebrekkige apparatuur voor vervanging, dan mogen dit andere, soortgelijke zaken zijn en niet noodzakelijkerwijs identieke zaken. Dataconversie die het gevolg is van het alsnog deugdelijk uitvoeren van de prestatie valt buiten de garantie.

17.5 Bij programmatuur en apparatuur is de verplichting om gebreken te verhelpen een inspanningsverbintenis. De Leverancier staat er voorts niet voor in dat programmatuur steeds zonder onderbreking zal werken of dat steeds alle gebreken zullen worden verholpen.

17.6 De Leverancier is nooit verplicht tot herstel van data/gegevens die verloren zijn gegaan of verminkt zijn geraakt.

Artikel 18 Aansprakelijkheid

18.1 In geval van een toerekenbare tekortkoming is Leverancier gehouden zijn contractuele verplichtingen, met inachtneming van "Artikel 17 Garantie", alsnog na te komen.

18.2 De verplichting van Leverancier tot het vergoeden van schade op grond van welke grondslag ook, is beperkt tot die schade waartegen Leverancier uit hoofde van een door of ten behoeve van hem gesloten verzekering is verzekerd. De omvang van deze verplichting is echter nooit groter dan het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.

18.3 Als Leverancier om welke reden dan ook geen beroep toekomt op lid 2 van dit artikel, is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal 15% van de totale opdrachtsom (exclusief btw). Als de overeenkomst bestaat uit onderdelen of deelleveringen, is deze verplichting beperkt tot maximaal 15% (exclusief btw) van de opdrachtsom van dat onderdeel of die deellevering. In geval van duurovereenkomsten is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal 15% (exclusief btw) van de verschuldigde opdrachtsom over de laatste twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

18.4 Niet voor vergoeding in aanmerking komen:

- a. gevolgschade. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan: verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van (roerende/onroerende) zaken anders dan de geleverde zaken, het verlopen of beschadigd/verminkt raken van data/gegevens, stagnatieschade, productieverlies, gederfde winst, boetes, transportkosten en reis- en verblijfkosten;
- b. opzichtschaade. Onder opzichtschaade wordt onder andere verstaan schade die door of tijdens de uitvoering van het werk wordt toegebracht aan zaken waaraan wordt gewerkt of aan zaken die zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar wordt gewerkt;
- c. schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van hulppersonen of niet leidinggevende ondergeschikten van Leverancier.

De Klant kan zich indien mogelijk tegen deze schades verzekeren.

18.5 Leverancier is niet gehouden tot het vergoeden van schade aan door of namens de Klant aangeleverd materiaal als gevolg van een niet deugdelijk uitgevoerde bewerking.

18.6 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product dat door de Klant aan een derde is geleverd en waarvan de door Leverancier geleverde diensten onderdeel uitmaken. De Klant is gehouden alle voor Leverancier in dit verband geleden schade waaronder de (volledige) kosten van verweer te vergoeden.



Artikel 19 Overmacht

19.1 Een tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen kan aan de Leverancier niet worden toegerekend, indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht.

19.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan de omstandigheid dat door de Leverancier ingeschakelde derden zoals leveranciers, onderaannemers en transporteurs, of andere partijen waarvan de Klant afhankelijk is, niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen, weersomstandigheden, natuurgeweld, uitbraken van infectieziekten (waaronder pandemieën, zoals COVID-19), terrorisme, cybercriminaliteit, verstoring van digitale infrastructuur, brand, stroomstoring, verlies, diefstal of verloren gaan van gereedschappen, materialen of informatie, wegblokkades, stakingen of werkonderbrekingen en import- of handelsbeperkingen.

19.3 De Leverancier heeft het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten als hij door overmacht tijdelijk is verhinderd zijn verplichtingen jegens de Klant na te komen. Als de overmachtsituatie is vervallen, komt de Leverancier zijn verplichtingen na zodra zijn planning het toelaat.

19.4 Indien er sprake is van overmacht en nakoming blijvend onmogelijk is of wordt, dan wel de tijdelijke overmachtssituatie meer dan zes maanden heeft geduurd, is de Leverancier bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De Klant is in die gevallen bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, maar alleen voor dat deel van de verplichtingen dat nog niet is nagekomen door de Leverancier.

19.5 Partijen hebben geen recht op vergoeding van de als gevolg van de overmacht, opschorting of ontbinding in de zin van dit artikel geleden of te lijden schade.

Artikel 20 Klachtenregeling

20.1 Leverancier beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

20.2 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Leverancier, op straffe van verval van alle rechten.

20.3 Bij Leverancier ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien Dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Leverancier binnen de termijn van veertien Dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 21 Klachtplicht

21.1 De Klant kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, als hij hierover niet binnen veertien dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk bij de Leverancier heeft geklaagd.

21.2 De Klant moet klachten over de factuur, op straffe van verval van alle rechten, binnen de betalingstermijn schriftelijk bij de Leverancier hebben ingediend. Als de betalingstermijn langer is dan dertig dagen, moet de Klant uiterlijk binnen dertig dagen na factuurdatum schriftelijk hebben geklaagd.

Artikel 22 Toepasselijk recht

22.1 Op alle Overeenkomsten gesloten door Leverancier waarop deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven. Of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.

22.2 Partijen zullen, in geval van een geschil, zich eerst tot het uiterste inspannen om dit geschil in der minne op te lossen. Als zij hierin niet slagen, dan zullen alle geschillen exclusief worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waarin de Leverancier is gevestigd. Leverancier is gerechtigd van de in de vorige regel bedoelde mogelijkheid af te wijken en de wettelijke bevoegdheidsregeling te hanteren.

Artikel 23 Vindplaats en wijziging

23.1 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de rechtsbetrekking met Leverancier.

23.2 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Artikel 24 Privacy, gegevensverwerking en -beveiliging

24.1 In het kader van de dienstverlening door Leverancier worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt. Leverancier verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de wet- en regelgeving ter zake.

24.2 Klant is er zelf voor verantwoordelijk de op hem rustende verplichtingen uit de wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens na te leven. Klant vrijwaart Leverancier van alle aanspraken ter zake van betrokkenen of andere derden, overheden en toezichthouders daaronder begrepen.

24.3 Leverancier is te allen tijde verplicht haar medewerking te verlenen aan een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie (onder andere: Justitie, de Autoriteit Persoonsgegevens of de Belastingdienst), met inachtneming van de wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.

24.4 Leverancier bewaart en verwerkt de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.

24.5 Klant begrijpt en accepteert het volgende gebruik van de alarmeringsdata:

- alarmeringsdata die via Octalarm Connect bij Leverancier inzichtelijk is, wordt uitsluitend gebruikt om de juiste werking van de alarmmelder en de Dienstverlening te monitoren en om passende toekomstige functionaliteiten te ontwikkelen;
- alarmeringsdata wordt niet gedeeld met derden of gebruikt voor marketing doeleinden;
- de alarmmelder zal slechts op afstand benaderbaar zijn door Leverancier of derden na uitdrukkelijke toestemming van Klant.

24.6 Klant begrijpt en accepteert het volgende gebruik van persoonsgegevens:

- facturatie;
- communicatie met betrekking tot de Dienstverlening.