

## ALGEMENE VOORWAARDEN DEVISION MELDKAMER

(update 2021)

V2021-06-10

### 1. Toepasselijkheid voorwaarden

#### 1.1

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes van Devision Meldkamer B.V. (hierna: "Devision Meldkamer"; Handelsregister 34168169) en op alle Meldkamerovereenkomsten met Devision Meldkamer. De partij aan wie wordt geoffreerd of met wie wordt gecontracteerd wordt hierna "Opdrachtgever" genoemd.

#### 1.2

Opdrachtgevers die natuurlijk persoon zijn en niet niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, worden in deze Algemene Voorwaarden "Consumenten" genoemd. De specifieke bepalingen voor Consumenten in deze Algemene Voorwaarden gelden uitsluitend voor hen. Alle overige Opdrachtgevers worden "Bedrijven en Instellingen" genoemd.

#### 1.3

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van kracht als deze door Devision Meldkamer en/of de Installateur schriftelijk zijn bevestigd. Voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Devision Meldkamer en/of de Installateur uitdrukkelijk schriftelijk met zulke voorwaarden heeft ingestemd.

#### 1.4

"Schriftelijk" in deze Algemene Voorwaarden betekent ook: per e-mail, whatsapp of ander in de Meldkamerovereenkomst genoemd communicatiekanaal.

### 2. Meldkamerovereenkomst met Installateur.

Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing als Opdrachtgever niet met Devision Meldkamer rechtstreeks, maar met zijn installateur ("de Installateur") een overeenkomst voor aansluiting van zijn alarminstallatie ("de Installatie") op de alarmcentrale ("de Meldkamer") van Devision Meldkamer heeft gesloten. Alle in deze Algemene Voorwaarden genoemde rechten en verplichtingen van Devision Meldkamer worden dan aangemerkt als rechten en verplichtingen van deze Installateur.

### 3. Offertes vrijblijvend.

Alle offertes door Devision Meldkamer en/of de Installateur zijn vrijblijvend.

Aanvaarding van zo'n offerte leidt tot een overeenkomst wanneer Devision Meldkamer en/of de Installateur de door Opdrachtgever verstrekte opdracht schriftelijk heeft aanvaard.

### 4. De dienstverlening.

#### 4.1

Devision Meldkamer verricht (of de Installateur laat Devision Meldkamer verrichten) de diensten, zoals gespecificeerd op de met Opdrachtgever gesloten Meldkamerovereenkomst, telkens met inachtneming van de daarop van toepassing zijnde standaardprocedures en protocollen.

Afwijkingen op de standaardprocedures en protocollen kunnen alleen van toepassing zijn als deze voorafgaand schriftelijk door Devision Meldkamer aan Opdrachtgever zijn bevestigd.

Indien bij aanvang van de dienstverlening tussen Opdrachtgever enerzijds en Devision Meldkamer en/of de Installateur een rapport of vergelijkbaar document wordt opgemaakt dat voor de inhoud en uitvoering van deze Overeenkomst relevante nadere gegevens bevat (zoals, maar niet beperkt tot, de waarschuwingsadressen, de aan- en uitzettijden, bijzonderheden met betrekking tot de Installatie en/of de dienstverlening) dan zal dit document (hierna: "het Opleveringsrapport") geacht worden volledig in de Meldkamerovereenkomst te zijn ingevoegd.

#### 4.2

Devision Meldkamer zal een alarmsignaal van de Installatie van Opdrachtgever dat bij haar Meldkamer binnenkomt tijdens de Bewakingstijd zoals genoemd in de Meldkamerovereenkomst dan wel in het Opleveringsrapport onmiddellijk melden aan de waarschuwingsadressen die in de Meldkamerovereenkomst dan wel het Opleveringsrapport zijn vermeld. Dit gebeurt op de wijze (telefonisch of anders) en in de volgorde zoals in de Meldkamerovereenkomst of het Opleveringsrapport is vermeld. Als deze acties niet tot het vereiste resultaat leiden of kunnen leiden zal Devision Meldkamer proberen om toch zoveel mogelijk aan het doel van de dienstverlening te beantwoorden. Gepaard gaande kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### 4.3

Devision Meldkamer zal de uiterste zorgvuldigheid betrachten waar het gaat om de opslag en verwerking van de haar toevertrouwde informatie.

#### 4.4

Voor de communicatie tussen Opdrachtgever moet deze (en elke door hem opgegeven contactpersoon) in het bezit te zijn van een persoonlijke legitimatiekaart. Deze kaarten zijn verkrijgbaar bij de Devision Meldkamer en/of Installateur tegen de geldende tarieven. Deze legitimatiekaarten zijn strikt persoonlijk. Bij misbruik of onvoldoende zorgvuldig gebruik door Opdrachtgever en/of zijn contactpersonen worden deze legitimatiekaarten direct verwijderd uit het meldkamersysteem. Verlies dient onmiddellijk schriftelijk te worden doorgegeven.

### 5. Verplichtingen van Opdrachtgever.

#### 5.1

Opdrachtgever moet elke wijziging van de gegevens die in de Meldkamerovereenkomst dan wel het Opleveringsrapport zijn genoemd onmiddellijk schriftelijk aan Devision Meldkamer opgegeven, waaronder ook te verstaan mededeling per e-mail. Doet Opdrachtgever dit niet, dan geldt dat als een ernstig verzuim.

Opdrachtgever moet controleren dat hij van de Devision Meldkamer en/of Installateur een bevestiging terugontvangt dat de opgegeven wijzigingen zijn doorgevoerd.

#### 5.2

Opdrachtgever zorgt - voor zijn rekening - voor alle (telefoon- en/of data-) verbinding(en) die voor de aansluiting van zijn Installatie op de Meldkamer nodig zijn. Voor rekening van Opdrachtgever zijn alle kosten van de aansluiting, zoals voor het installeren, het programmeren en het abonnement. Als door maatregelen van zijn telefonie- en/of data-provider wijzigingen noodzakelijk zijn in de Installatie dan neemt Opdrachtgever de kosten daarvan voor zijn rekening.

#### 5.3

Opdrachtgever zorgt voor het regelmatig deskundig laten controleren, onderhouden en, indien nodig, laten repareren van de Installatie.

#### 5.4

Als dit in het kader van een goede dienstverlening door Devision Meldkamer en/of de Installateur in redelijkheid van Opdrachtgever verlangd kan worden, zal Opdrachtgever daartoe een service-overeenkomst sluiten met de Installateur, die tenminste dezelfde looptijd zal hebben als de Meldkamerovereenkomst. Opdrachtgever zal dan niet toestaan dat een ander dan de Installateur de Installatie repareert, demonteert en/of daarin wijzigingen aanbrengt.

#### 5.5

Als de Installatie zich bevindt in een gemeente waarvan de politie of brandweer en/of een andere derde alleen actie onderneemt op een alarmmelding (van de Meldkamer) indien men beschikt over de voor alarmopvolging noodzakelijke gegevens, dan zal Opdrachtgever aan Devision Meldkamer alle gegevens verstrekken die voor een adequate dienstverlening noodzakelijk zijn. Opdrachtgever verklaart geen bezwaar te hebben tegen het verstrekken van die gegevens door Devision Meldkamer aan politie, brandweer of de bedoelde andere derde conform de landelijke regelgeving op grond van de Wpbr.

#### 5.6

Een door Opdrachtgever veroorzaakt nodeloos alarm zal door hem direct aan de Meldkamer worden gemeld. Behalve tijdens de hierna bedoelde proefperiode zal Opdrachtgever zich onthouden van proefalarm. Proefalarm zal bovendien altijd slechts plaatsvinden na voorafgaand overleg daarover met Devision Meldkamer en/of de Installateur.

### 6. Proefperiode.

#### 6.1

verplichtingen van Devision Meldkamer gaan niet eerder in dan:

1. na afloop van een naar het oordeel van Devision Meldkamer zonder problemen verlopen proefperiode van veertien dagen. Deze begint op het tijdstip dat de Installatie van Opdrachtgever op de alarmcentrale is aangesloten; dit tijdstip zal door Devision Meldkamer schriftelijk aan Opdrachtgever worden meegedeeld;
2. als door Opdrachtgever ook overigens is voldaan aan zijn verplichtingen als in deze Algemene Voorwaarden omschreven.

#### 6.2

Tijdens de proefperiode zal de Meldkamer bij een alarmsignaal van de Installatie alleen een mededeling doen aan een

waarschuwingsadres als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. Verdere opvolging vindt tijdens de proefperiode niet plaats.

#### 6.3

Als na de proefperiode binnen de periode van een kalenderjaar meer dan 8 (acht) maal nodeloos alarm wordt veroorzaakt, wordt de dienstverlening van de Meldkamerovereenkomst opgeschort gedurende een nieuwe proefperiode van 14 dagen, op de wijze zoals in deze Algemene Voorwaarden omschreven.

### 7. Duur van de overeenkomst, verlenging en beëindiging

#### 7.1

De verplichtingen van Devision Meldkamer en/of de Installateur op grond van de Meldkamerovereenkomst gaan in op het tijdstip van aansluiting van de Installatie op de Meldkamer, mits de proefperiode zonder problemen is verstreken.

#### 7.2

De Meldkamerovereenkomst wordt aangegaan voor de rest van het kalenderjaar waarin zij is gesloten en voor het daarop aansluitende kalenderjaar. Deze periode verstrijkt aldus op 31 december van het eerste volle kalenderjaar nadat de Meldkamerovereenkomst werd gesloten.

#### 7.3 (Consumenten)

Na verloop van de eerste twaalf maanden van de periode waarvoor de Meldkamerovereenkomst is aangegaan, kan elk van partijen deze opzeggen, schriftelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van een kalendermaand. Bij gebreke van een dergelijke opzegging loopt de Meldkamerovereenkomst stilzwijgend door, met inbegrip van de bepalingen betreffende tariefsherziening.

#### 7.4 (Bedrijven en instellingen)

De Meldkamerovereenkomst wordt na de einddatum stilzwijgend verlengd met telkens een jaar, tenzij een van de partijen aan de andere partij tenminste drie maanden voor het einde van de lopende periode per aangetekende brief meedeelt op verlenging van de overeenkomst geen prijs te stellen.

#### 7.5

Zowel Devision Meldkamer als de Opdrachtgever kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen:

1. de andere partij surséance van betaling aanvraagt als of in staat van faillissement wordt verklaard;
2. als de andere partij in ernstige mate in gebreke blijft te voldoen aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de door partijen gesloten overeenkomst;
3. als Opdrachtgever het object waarin de Installatie zich bevindt c.q. waarop de overeenkomst van toepassing is, verkoopt of verhuurt, dan wel daarvan niet langer de huurder of gebruiker is;
4. als Opdrachtgever c.q. diens Installatie bij voortdurende nodeloos alarm blijft veroorzaken en een (nieuwe) proefperiode geen verbetering laat zien.

#### 7.6

Bij beëindiging van de overeenkomst op grond van een gebeurtenis als in artikel 7.5 omschreven, zal geen enkele restitutie plaatsvinden van door Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst reeds betaalde gelden.

### 8. Opschorting

#### 8.1

Devision Meldkamer en/of de Installateur heeft het recht om de dienstverlening van de Meldkamerovereenkomst op te schorten als Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Meldkamerovereenkomst niet (volledig) nakomt. Voorafgaand aan de opschorting moet aan Opdrachtgever een schriftelijke waarschuwing worden gegeven, die ook de ingangsdatum van de opschorting vermeldt. Deze is afhankelijk van de (dringende) reden voor de opschorting, maar nooit later dan 14 dagen na de waarschuwing.

#### 8.2

Bij opschorting wegens niet-betaling van de factuur door Opdrachtgever is de ingangsdatum van de opschorting veertien dagen na de schriftelijke waarschuwing en/of sommatie.

8.3. Bij Overmacht en overigens bij omstandigheden van zodanige aard, dat naar redelijkheid en billijkheid nakoming van de overeenkomst van Devision Meldkamer en/of van de Installateur niet kan worden geleverd, zal de uitvoering van de Overeenkomst dadelijk en van rechtswege zijn opgeschort. Als de opschorting zes maanden heeft geduurd, kan de Overeenkomst bij aangetekende brief door elk van partijen met onmiddellijke ingang worden beëindigd. Deze bepaling laat de bevoegdheid van de Consument de Meldkamerovereenkomst eerder op te zeggen onverlet.

8.4. In de dit artikel genoemde gevallen zal Devision Meldkamer en/of de Installateur nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

## 9. Overmacht.

9.1. Als Overmacht gelden, naast oorlog, terroristische aanslagen, stakingen, ernstig belemmerende geologische en meteorologische verschijnselen, alsmede verkeersstoringen en stroomuitval, alle vergelijkbare omstandigheden waarop Devision Meldkamer en/of de Installateur geen invloed kan uitoefenen.

9.2. Onder Overmacht wordt uitdrukkelijk ook mede verstaan het geheel of gedeeltelijk optreden van enige storing in de telecommunicatie- resp. dataverbinding tussen de Installatie en de Meldkamer, waaronder begrepen algemene, al dan niet plaatselijke storingen in het (mobiele) telefoonsysteem en/of het internet en andere datacommunicatie-systemen.

## 10. Tarieven. Tariefsherziening.

10.1. Tenzij Devision Meldkamer en/of de Installateur en Opdrachtgever uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, zullen aan Opdrachtgever voor de meldkamerdiensten de volgens de algemene tarieven van Devision Meldkamer geldende bedragen in rekening worden gebracht. Deze tarieven zijn exclusief omzetbelasting, die mede aan Opdrachtgever in rekening zal worden gebracht.

10.2. Deze algemene tarieven worden jaarlijks per 1 januari herzien. Devision Meldkamer en/of de Installateur zal steeds gerechtigd zijn de aan Opdrachtgever in rekening te brengen tarieven per 1 januari van enig jaar te verhogen met het percentage waarmee de algemene tarieven per die datum zijn verhoogd. Aan Opdrachtgever zal van de tariefsherziening mededeling worden gedaan bij de verzending van de factuur waarop de tariefsherziening is toegepast.

10.3. Indien de Meldkamerovereenkomst is gesloten op of na 1 oktober van enig jaar, zal op 1 januari van het daaropvolgende jaar geen tariefsherziening worden toegepast.

## 11. Betaling

11.1. De overeengekomen tarieven voor de dienstverlening worden vooraf gefactureerd en moeten zijn betaald binnen veertien dagen na factuurdatum. Het tarief dat in het eerste jaar van de aansluiting van een Installatie verschuldigd is wordt berekend vanaf de dag van de aansluiting tot en met 31 december van het desbetreffende jaar. Als dag van aansluiting geldt de eerste dag van de maand, indien de aansluiting plaatsvond op of voor de 15e dag van die maand, en/of de eerste dag van de volgende maand indien de aansluiting op de 16e of een latere dag in de maand plaatsvond.

11.2. Reclames met betrekking tot facturen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk ter kennis van Devision Meldkamer en/of de Installateur te worden gebracht, bij gebreke waarvan de facturen geacht worden door Opdrachtgever akkoord te zijn bevonden.

11.3. Consumenten: Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, zal hij van rechtswege in verzuim zijn. Op de sommatie aan Opdrachtgever om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, en/of op de door Opdrachtgever terzake van zijn niet-tijdige betaling en de sommatie vallende buitengerechtelijke kosten en rente, is het bepaalde in Boek 6 artikel 96 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing.

11.4. Bedrijven en Instellingen: Als Opdrachtgever niet tijdig betaalt, zal hij van rechtswege in verzuim zijn en zal Devision Meldkamer en/of de Installateur, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling nodig zal zijn, gerechtigd zijn een vertragingsrente in rekening te brengen die gelijk is aan de wettelijke handelsrente vermeerderd met 1 procent, te berekenen vanaf de factuurdatum.

11.5. Bedrijven en Instellingen. Bij gebreke van tijdige betaling moet Opdrachtgever verder alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten vergoeden die moeten worden gemaakt om tot incasso te komen. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht tenminste 15 procent van het te vorderen bedrag te zijn, met een minimum van Euro 200,--. Dit is onverminderd de bevoegdheid om een eventueel hoger bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten te vorderen, indien de werkelijke incassokosten hoger zijn.

## 12. Aansprakelijkheid (Derden-)beding ten behoeve van Devision Meldkamer

12.1. De bepalingen van dit artikel 12 betreffen beperkingen van de aansprakelijkheid van Devision Meldkamer en/of de Installateur tegenover Opdrachtgever. Als de Meldkamerovereenkomst is gesloten tussen de Installateur en Opdrachtgever, dan gelden deze bedingen jegens Opdrachtgever mede als onherroepelijk derdenbeding in de zin van artikel 6:253 B.W. ten behoeve van Devision Meldkamer. In dat geval geldt voor de Installateur jegens de Opdrachtgever eenzelfde beperking van zijn aansprakelijkheid.

12.2. De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid gelden, onverlet alle wettelijke vereisten voor en beperkingen van aansprakelijkheid:

1. bij schade ontstaan door tekortschieten van Devision Meldkamer en/of Installateur in een behoorlijke nakoming van de Meldkamerovereenkomst jegens Opdrachtgever;
2. bij schade ontstaan door onrechtmatig handelen van Devision Meldkamer en/of Installateur jegens Opdrachtgever.

12.3. Devision Meldkamer is niet tot schadevergoeding gehouden:

1. voor indirecte schade, waaronder bedrijfs- en/of gevolgschade;
2. voor schade die, direct of indirect, het gevolg is van niet voortdurend (juist) functioneren van de installatie en haar (technische) verbinding met de Meldkamer;
3. voor schade ontstaan door of tijdens situaties van Overmacht;
4. indien en voor zover de schade is gedekt door een door de Opdrachtgever gesloten verzekering, dan wel door een verzekering die Opdrachtgever had kunnen en redelijkerwijs moeten afsluiten.

12.4. Devision Meldkamer is gehouden haar aansprakelijkheidsrisico's jegens Opdrachtgevers (en derden) op marktconforme condities te verzekeren middels een WABedrijfspolis. De aansprakelijkheid van Devision Meldkamer is, onverlet het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, in elk geval beperkt tot de maximale bedragen als krachtens deze WA-Bedrijfspolis zijn verzekerd en bovendien nader beperkt als volgt:

1. in geval van schade ten gevolge van verlies door Devision Meldkamer en/of de Installateur van sleutels en/of andere hulpmiddelen die aan haar door Opdrachtgever of diens Installateur zijn overhandigd: maximaal € 20.000,-- per gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor schade doordat onbevoegden zich met de verloren sleutels en/of andere hulpmiddelen toegang verschaffen tot de desbetreffende ruimten en/of objecten is uitgesloten;
2. in geval van schade door diefstal of verduistering: Maximaal € 100.000,-- per gebeurtenis;
3. in alle andere gevallen waarin Devision Meldkamer en/of de Installateur schadeplichtig is: maximaal € 1.000.000,-- per gebeurtenis, waaronder ten hoogste € 500.000,-- per gebeurtenis wegens schade aan goederen door brand of ontploffing;
4. in enig kalenderjaar jegens dezelfde Opdrachtgever voor meerdere schadeveroorzakende gebeurtenissen: maximaal tweemaal de bedragen bedoeld in dit artikel.

12.5 (Consumenten) Een eigen risico dat op de WA-Bedrijfspolis eventueel van toepassing is wordt niet ten laste van de Consument gebracht.

## 12.5 (Bedrijven en Instellingen)

1. Devision Meldkamer en/of de Installateur zal slechts aansprakelijk zijn voor directe schade van de Opdrachtgever voor zover deze schade is ontstaan bij de uitvoering van door Devision Meldkamer en/of de Installateur verleende diensten én het gevolg is van een gebeurtenis die als een onrechtmatige daad van Devision Meldkamer en/of de Installateur jegens de Opdrachtgever moet worden aangemerkt.
2. Als directe schade worden uitsluitend aangemerkt de daadwerkelijk gemaakte redelijke kosten van Opdrachtgever om de dienstverlening aan de Meldkamerovereenkomst te laten beantwoorden, en de daadwerkelijk gemaakte redelijke kosten tot voorkoming en/of beperking en tot vaststelling van de schade.
3. De aansprakelijkheid is verder steeds beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de Meldkamerovereenkomst is gefactureerd in het jaar waarin het schadeveroorzakende voorval plaatsvond.

## 13. Verval van aansprakelijkheid.

13.1. Aanspraken tot vergoeding van schade dienen gemotiveerd en met bewijsstukken van de schade onderbouwd, schriftelijk met ontvangstbevestiging bij de Devision Meldkamer en/of Installateur te worden ingediend.

13.2. (Consumenten) Schadevorderingen van de Opdrachtgever jegens Devision Meldkamer en/of de Installateur vervallen twaalf maanden na het ontstaan van de schade.

13.2. (Bedrijven en Instellingen) Schadevorderingen van de Opdrachtgever jegens Devision Meldkamer en/of de Installateur vervallen drie maanden na het ontstaan van de schade.

## 14. Toepasselijk recht en bevoegde Rechtbank.

Op de Meldkamerovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Voor de beslechting van geschillen is bevoegd de Rechtbank te Amsterdam. Consumenten kunnen een maand nadat zij hierop zijn gewezen schriftelijk te kennen geven dat zij kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.