

ALGEMENE LEVERINGS- EN DIENSTENVOORWAARDEN

Hettcom Advisering Safety & Security oplossingen, consument-B2C

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Hettcom:

Hettcom Advisering – Safety & Security Oplossingen, gevestigd te Venlo, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Hettcom treedt op als opdrachtnemer in de zin van Boek 7 BW en als leverancier van producten, diensten, digitale inhoud en digitale diensten. Hettcom kan werkzaamheden uitvoeren via eigen personeel of via zorgvuldig geselecteerde derden.

Consument:

De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Hettcom een overeenkomst sluit of daartoe een aanbod ontvangt, als bedoeld in artikel 6:230g sub a BW. Consument is eindverantwoordelijk voor het gebruik van systemen in de woning en voor naleving van wettelijke verplichtingen, waaronder privacywetgeving.

Overeenkomst:

Iedere overeenkomst tussen Hettcom en Consument betreffende de levering van producten, diensten, digitale inhoud of digitale diensten, ongeacht de wijze van totstandkoming (schriftelijk, mondeling, elektronisch, op afstand of in de woning). Hieronder vallen tevens aanvullende, gewijzigde, voortvloeiende of herhalingsopdrachten.

Producten:

Alle door Hettcom geleverde of te leveren zaken, waaronder beveiligingssystemen, alarmsystemen, camerasystemen, toegangscontrolesystemen, intercomsystemen, ICT-componenten, bekabeling, randapparatuur, servers, opslagoplossingen, netwerkapparatuur, softwarelicenties, digitale modules en overige fysieke of digitale goederen.

Diensten:

Alle door Hettcom te verrichten werkzaamheden, waaronder advies, ontwerp, engineering, installatie, bekabeling, programmering, configuratie, inspectie, onderhoud, service, monitoring, remote support, onsite support, training, documentatie en overige werkzaamheden.

Installatie:

Het geheel van werkzaamheden dat noodzakelijk is om producten operationeel te maken, waaronder montage, aansluiting, programmering, configuratie, testen, oplevering, instructie en documentatie. Installatie omvat tevens integratie met netwerkinfrastructuur en eventuele koppelingen met meldkamers of Cloud platformen.

Meldkamer:

Een particuliere alarmcentrale (PAC) of andere onafhankelijke derde partij die alarmmeldingen, storingsmeldingen of andere signalen ontvangt, registreert en verwerkt. Hettcom is geen meldkamer en heeft geen invloed op de kwaliteit van meldkamerdiensten.

Schriftelijk:

Communicatie per brief, e-mail of ieder ander elektronisch communicatiemiddel waarvan de identiteit van de verzender en de integriteit van de inhoud in voldoende mate vaststaan.

Logbestanden:

Alle door systemen gegenereerde technische registraties, waaronder meldingen, gebeurtenissen, inlogacties, configuratiewijzigingen, systeemfouten, alarmen en overige technische data. Logbestanden kunnen worden beïnvloed door updates, resets, sabotage, storingen of opslaglimieten.

Camerabeelden:

Alle visuele of audiovisuele opnames die worden vastgelegd door camerasystemen die door of via Hettcom zijn geleverd en/of geïnstalleerd. Camerabeelden worden opgeslagen onder verantwoordelijkheid van Consument.

Netwerkinfrastructuur:

Alle ICT-voorzieningen van Consument, waaronder routers, switches, firewalls, access points, servers, bekabeling, internetverbindingen, modems, IoT-apparaten, Cloud verbindingen en overige netwerkcomponenten. De werking van systemen is mede afhankelijk van deze infrastructuur.

Fabrieksgarantie:

De garantie die door de fabrikant of leverancier van een product wordt verstrekt. De inhoud, duur en voorwaarden van fabrieksgarantie worden bepaald door de fabrikant.

Installatiegarantie:

De door Hettcom verleende garantie op de kwaliteit van de door haar uitgevoerde installatie- en configuratiewerkzaamheden, onder de voorwaarden zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.

Herroepingsrecht:

Het recht van Consument om een overeenkomst op afstand binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te ontbinden, conform artikel 6:230o BW, met inachtneming van de wettelijke uitzonderingen.

Conformiteit:

De wettelijke verplichting dat een product moet voldoen aan de redelijke verwachtingen van Consument op grond van de overeenkomst, conform artikel 7:17 BW.

Vrijwaring:

De verplichting van Consument om Hettcom te beschermen tegen aanspraken van derden, waaronder claims wegens onjuist gebruik, privacy overtredingen, configuratiewijzigingen of schade veroorzaakt door handelen van Consument.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen, diensten, digitale inhoud en digitale diensten van Hettcom aan Consument, ongeacht de wijze van totstandkoming.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Hettcom zijn aanvaard. Mondelinge toezeggingen binden Hettcom uitsluitend indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.3 Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een nieuwe bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2.4 Hettcom is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Voor lopende overeenkomsten geldt de versie die gold op het moment van totstandkoming, tenzij Consument uitdrukkelijk instemt met de nieuwe voorwaarden.

2.5 Deze voorwaarden prevaleren boven eventuele door Consument gehanteerde voorwaarden, tenzij Hettcom deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Hettcom zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Hettcom behoudt zich het recht voor aanbiedingen te herroepen zolang deze niet schriftelijk zijn aanvaard.

3.2 Offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Na het verstrijken van deze termijn kan Hettcom prijzen, voorwaarden en beschikbaarheid herzien.

3.3 Alle prijzen zijn inclusief BTW, maar exclusief installatiekosten, reiskosten, parkeerkosten, transportkosten, verwijderingskosten, configuratiekosten, cloudkosten, meldkamerkosten en overige bijkomende kosten, tenzij anders vermeld.

3.4 Offertes zijn gebaseerd op door Consument verstrekte gegevens. Consument staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van deze informatie. Onjuistheden kunnen leiden tot aanpassing van prijs, planning en technische uitvoering.

3.5 Kennelijke fouten, vergissingen, rekenfouten of typfouten binden Hettcom niet.

3.6 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

3.7 Hettcom behoudt zich het recht voor om een offerte te herzien indien marktprijzen, inkooprijzen, transportkosten, valutakoersen, beschikbaarheid van componenten of andere externe factoren wijzigen.

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Hettcom zal de overeenkomst uitvoeren naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de op dat moment geldende stand der techniek.

4.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, betreft de verplichting van Hettcom een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Beveiligingssystemen bieden nooit absolute bescherming.

4.3 Door Hettcom genoemde termijnen zijn indicatief en nimmer fatale termijnen.

4.4 Consument dient alle noodzakelijke toegang, informatie, medewerking en faciliteiten te verschaffen, waaronder toegang tot ruimtes, netwerkinfrastructuur, wachtwoorden (voor zover noodzakelijk), documentatie, stroomvoorzieningen en internetverbindingen.

4.5 Indien Consument informatie niet tijdig verstrekt, mag Hettcom de uitvoering opschorten en extra kosten in rekening brengen.

4.6 Hettcom mag derden inschakelen voor de uitvoering van de overeenkomst. Hettcom blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van door haar ingeschakelde derden, tenzij Consument zelf derden aanwijst.

4.7 Consument is verantwoordelijk voor deugdelijk functioneren van de eigen netwerkinfrastructuur. Storingen in routers, wifi, modems, internetverbindingen of andere netwerkcomponenten vallen buiten de verantwoordelijkheid van Hettcom.

4.8 Hettcom is niet aansprakelijk voor vertragingen of storingen veroorzaakt door diensten of producten van derden, waaronder internetproviders, Cloud providers, telecomproviders of meldkamers.

Artikel 5 – Wijzigingen en meerwerk

5.1 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat wijziging van de overeenkomst noodzakelijk is, treden partijen in overleg. Hettcom is gerechtigd werkzaamheden op te schorten totdat overeenstemming is bereikt.

5.2 Meerwerk wordt afzonderlijk in rekening gebracht op basis van nacalculatie of aanvullende prijsafspraken. Hettcom is gerechtigd meerwerk uit te voeren indien dit noodzakelijk is voor correcte uitvoering.

5.3 Meerwerk kan ontstaan door:
gewijzigde wensen van Consument;
onvoorziene omstandigheden;
extra beveiligingsmaatregelen;
aanvullende bekabeling;
afwijkende bouwkundige situaties;
onjuiste of onvolledige informatie van Consument;
noodzakelijke technische aanpassingen.

5.4 Het ontbreken van een schriftelijke opdracht laat het recht op vergoeding onverlet indien het meerwerk noodzakelijk was voor correcte uitvoering.

5.5 Meerwerk kan leiden tot verlenging van termijnen en verhoging van kosten.

Artikel 6 – Levering van producten

6.1 Levering vindt plaats op het door Consument opgegeven adres, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het risico van onjuiste adresopgave ligt volledig bij Consument.

6.2 Het risico van verlies, diefstal, beschadiging of waardevermindering van producten gaat over op Consument op het moment van feitelijke aflevering, ongeacht of Consument de producten reeds heeft geïnstalleerd of in gebruik heeft genomen.

6.3 Door Hettcom opgegeven levertijden zijn indicatief en nimmer fatale termijnen. Overschrijding van levertijden geeft

Consument geen recht op schadevergoeding, ontbinding of opschorting.

6.4 Indien Consument producten niet tijdig afneemt, is Hettcom gerechtigd opslagkosten, transportkosten en overige kosten in rekening te brengen. Het risico van beschadiging of verlies tijdens opslag ligt bij Consument.

6.5 Hettcom is gerechtigd producten in gedeelten te leveren. Deelleveringen kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

6.6 Consument dient producten direct na aflevering te controleren op zichtbare gebreken, beschadigingen, onjuistheden of afwijkingen. Klachten dienen binnen 14 dagen schriftelijk te worden gemeld, bij gebreke waarvan Consument geacht wordt de producten volledig te hebben aanvaard.

Artikel 7 – Garantie, conformiteit en wettelijke rechten

7.1 Op producten geldt uitsluitend de fabrieksgarantie van de fabrikant, onverminderd de wettelijke rechten van Consument op grond van conformiteit. De inhoud, duur en voorwaarden van fabrieksgarantie worden bepaald door de fabrikant en kunnen per product verschillen.

7.2 Hettcom verleent een installatiegarantie van 6 maanden op door haar uitgevoerde installatie- en configuratiewerkzaamheden. Deze garantie dekt uitsluitend gebreken die rechtstreeks voortvloeien uit onjuist uitgevoerde werkzaamheden.

7.3 Wettelijke garantie houdt in dat een product moet voldoen aan de redelijke verwachtingen van Consument op grond van de overeenkomst, conform artikel 7:17 BW. Deze verwachtingen worden mede bepaald door de aard van het product, de technische complexiteit en de afhankelijkheid van externe factoren.

7.4 De wettelijke bewijslastomkering van 12 maanden is van toepassing, tenzij de aard van het product of de aard van het gebrek zich hiertegen verzet.

7.5 Garantie en conformiteit gelden niet bij: onoordeelkundig gebruik of onjuist onderhoud; wijzigingen of reparaties door Consument of derden; schade door externe oorzaken zoals stroomstoringen, blikseminslag, vocht, stof, sabotage of bouwkundige gebreken; gebruik in strijd met instructies, handleidingen of adviezen; wijzigingen in netwerk, software, Cloud platformen of apparaten buiten invloed van Hettcom; verouderde apparatuur of niet-geïnstalleerde updates.

7.6 Beveiligingssystemen bieden nooit absolute bescherming. Hettcom is niet aansprakelijk voor schade door inbraak, diefstal, brand, vandalisme, sabotage of andere incidenten, ook indien systemen niet volledig hebben gefunctioneerd.

Artikel 8 – Meldkamer en doormelding

8.1 Doormelding van alarmen, storingen of gebeurtenissen geschiedt via verbindingen die onder verantwoordelijkheid van Consument vallen, waaronder internet, wifi, mobiele netwerken, bekabeling en routers.

8.2 Hettcom is niet aansprakelijk voor het niet doorkomen van meldingen door storingen, vertragingen, onderbrekingen of beperkingen in verbindingen of diensten van derden, waaronder internetproviders, telecomaanhouders of Cloud platformen.

8.3 De kwaliteit, snelheid en betrouwbaarheid van meldkamerdiensten vallen volledig buiten de verantwoordelijkheid van Hettcom. Hettcom is geen meldkamer en heeft geen invloed op de verwerking van meldingen.

8.4 Consument is verantwoordelijk voor het actueel houden van contactgegevens bij de meldkamer. Onjuiste of verouderde gegevens kunnen leiden tot vertraging of uitblijven van opvolging.

Artikel 9 – Logging en registraties

9.1 Systemen kunnen logbestanden genereren die technische informatie bevatten over gebeurtenissen, meldingen, configuraties, inlogacties en systeem statussen. Logbestanden kunnen essentieel zijn voor diagnose, beveiliging en incidentanalyse.

9.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bewaart Hettcom geen logbestanden. Consument is zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen, opslaan en beheren van logbestanden.

9.3 Logbestanden kunnen worden beïnvloed door updates, resets, sabotage, stroomstoringen, opslaglimieten, hardwaredefecten of menselijke handelingen. Hettcom is niet aansprakelijk voor verlies of onvolledigheid van logbestanden.

9.4 Consument is verantwoordelijk voor het veiligstellen van logbestanden indien deze nodig zijn voor bewijsvoering, verzekering, incidentanalyse of juridische procedures.

Artikel 10 – Camerabeelden en opslag

10.1 Camerabeelden worden opgeslagen op apparatuur die onder verantwoordelijkheid van Consument valt, zoals NVR's, DVR's, SD-kaarten, NAS-systemen of cloudopslag. Hettcom heeft geen toegang tot deze beelden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

10.2 Hettcom is niet verantwoordelijk voor beheer, beschikbaarheid, integriteit, beveiliging of retentie van camerabeelden. Consument is verantwoordelijk voor opslagcapaciteit, back-ups, encryptie en toegangsbeheer.

10.3 Camerabeelden kunnen verloren gaan door sabotage, storingen, configuratiefouten, hardwaredefecten, stroomuitval, cyberaanvallen, menselijke fouten of verouderde apparatuur. Hettcom is niet aansprakelijk voor verlies van beelden.

10.4 Consument is verantwoordelijk voor naleving van privacywetgeving, waaronder de AVG, camerawetgeving, informatieplichten, bewaartermijnen en beveiligingsmaatregelen. Hettcom is niet aansprakelijk voor sancties of claims wegens onrechtmatige verwerking van camerabeelden.

Artikel 11 – Privacy en AVG

11.1 Voor zover Hettcom in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, geschiedt deze verwerking in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke privacywetgeving. Hettcom verwerkt uitsluitend persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst, administratie, facturatie, beveiliging, onderhoud en wettelijke verplichtingen.

11.2 Indien Consument beveiligingssystemen, camerasystemen, toegangscontrolesystemen, intercomsystemen, IoT-apparaten of andere oplossingen inzet waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, is Consument te allen tijde aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 AVG. Hettcom treedt uitsluitend op als verwerker indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen in een verwerkersovereenkomst.

11.3 Consument is volledig verantwoordelijk voor de rechtmatige inzet van systemen die persoonsgegevens verwerken, waaronder maar niet beperkt tot:
het informeren van betrokkenen;
het plaatsen van waarschuwingsborden;
het instellen van bewaartermijnen;
het beperken van toegang tot camerabeelden;
het naleven van inzage-, verwijder- en correctieverzoeken;
het beveiligen van persoonsgegevens;
het melden van datalekken indien vereist.

Hettcom is niet verantwoordelijk voor naleving van deze verplichtingen door Consument.

11.4 Hettcom is niet aansprakelijk voor sancties, boetes of schadeclaims die voortvloeien uit onrechtmatige of onzorgvuldige verwerking van persoonsgegevens door Consument of door derden die onder verantwoordelijkheid van Consument handelen.

11.5 Indien Hettcom toegang krijgt tot persoonsgegevens van Consument of derden, zal Hettcom passende technische en organisatorische maatregelen treffen om deze gegevens te beschermen tegen verlies, diefstal, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking. Hettcom garandeert echter geen absolute beveiliging.

11.6 Hettcom is gerechtigd persoonsgegevens te verwerken voor zover noodzakelijk voor:
uitvoering van de overeenkomst;
administratie en facturatie;
onderhoud en service;
beveiliging en fraudepreventie;
wettelijke verplichtingen;
incidentanalyse en technische diagnose.

11.7 Indien een datalek plaatsvindt bij Consument, is Consument verantwoordelijk voor melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen, tenzij dwingendrechtelijke wetgeving anders voorschrijft.

Artikel 12 – Eigendomsvoorbehoud

12.1 Alle door Hettcom geleverde producten blijven eigendom van Hettcom totdat Consument alle uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, inclusief rente, kosten en eventuele schadevergoedingen.

12.2

Zolang de eigendom niet is overgegaan, is het Consument niet toegestaan de producten te vervreemden, te verpanden, te verhuren, te belenen, te verwerken, te verplaatsen of op enige wijze te bezwaren.

12.3 Consument is verplicht de producten zorgvuldig te bewaren, als herkenbaar eigendom van Hettcom, en adequaat te verzekeren tegen brand, diefstal, waterschade en overige risico's. Consument draagt het risico van verlies of beschadiging gedurende de periode van eigendomsvoorbehoud.

12.4 Indien Consument in verzuim is, is Hettcom gerechtigd de producten terug te nemen. Consument verleent Hettcom hierbij onherroepelijke toestemming om de betreffende ruimtes te betreden en de producten te demonteren en mee te nemen.

12.5 Het eigendomsvoorbehoud strekt zich tevens uit tot vorderingen die Hettcom op Consument verkrijgt wegens tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1 De aansprakelijkheid van Hettcom wegens een toerekenbare tekortkoming of uit enige andere rechtsgrond is beperkt tot het bedrag dat Consument voor het betreffende deel van de overeenkomst heeft betaald.

13.2 Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoedingen die Consument in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald.

13.3 Hettcom is in geen geval aansprakelijk voor:

- indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill of schade door bedrijfsstagnatie;
 - schade door storingen in internet, wifi, routers, modems, netwerken of diensten van derden;
 - schade door cyberaanvallen, hacking, malware, ransomware of andere digitale dreigingen;
 - verlies of beschadiging van data, camerabeelden of logbestanden;
 - schade door inbraak, diefstal, brand, vandalisme, sabotage of andere incidenten, ook indien systemen niet volledig hebben gefunctioneerd;
 - schade veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie van Consument;
 - schade door wijzigingen in configuraties, netwerken of apparatuur door Consument of derden.
- 13.4 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Hettcom.

13.5 Consument is verplicht schade zoveel mogelijk te beperken en Hettcom onmiddellijk schriftelijk te informeren over eventuele schade, storingen of incidenten.

13.6 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Consument instructies, handleidingen of adviezen niet opvolgt.

Artikel 14 – Vrijwaringen

14.1 Consument vrijwaart Hettcom voor aanspraken van derden die schade lijden door onjuist gebruik van producten of diensten door Consument.

14.2 Consument vrijwaart Hettcom voor aanspraken wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten indien deze verband houden met door Consument aangeleverde materialen, gegevens, configuraties of software.

14.3 Indien Consument wijzigingen aanbrengt in configuraties, beveiligingsinstellingen, hardware, software of netwerkinfrastructuur, vrijwaart Consument Hettcom voor alle daaruit voortvloeiende schade, storingen of claims.

14.4 Consument vrijwaart Hettcom voor claims en sancties wegens schending van privacy- of camerawetgeving door Consument.

14.5 Indien derden Hettcom aanspreken voor schade waarvoor Consument aansprakelijk is, is Consument gehouden Hettcom volledig schadeloos te stellen, inclusief kosten van juridische bijstand.

Artikel 15 – Betaling

15.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

15.2 Bij niet-tijdige betaling is Consument van rechtswege in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd vanaf de vervaldatum.

15.3 Incassokosten worden in rekening gebracht conform de Wet Incassokosten. Hettcom is gerechtigd hogere kosten te vorderen indien deze daadwerkelijk zijn gemaakt.

15.4 Hettcom is gerechtigd vooraf betaling, een voorschot of aanvullende zekerheden te verlangen indien omstandigheden daartoe aanleiding geven.

15.5 Bij uitblijven van betaling mag Hettcom werkzaamheden opschorten of staken, zonder aansprakelijk te zijn voor schade die hierdoor ontstaat.

Artikel 16 – Opschorting en ontbinding

16.1 Hettcom mag de overeenkomst opschorten of ontbinden indien Consument verplichtingen niet nakomt, waaronder betalingsverplichtingen, medewerkingsverplichtingen of veiligheidsinstructies.

16.2 Alle vorderingen van Hettcom worden bij opschorting of ontbinding onmiddellijk opeisbaar.

16.3 Ontbinding laat het recht op schadevergoeding onverlet.

16.4 Consument kan de overeenkomst slechts ontbinden indien Hettcom, na schriftelijke ingebrekestelling met

redelijke termijn, toerekenbaar tekortschiet in wezenlijke verplichtingen.

Artikel 17 – Klachten en vervaltermijnen

17.1 Consument dient zichtbare gebreken binnen 14 dagen schriftelijk te melden. Na deze termijn vervalt ieder recht op herstel of vergoeding.

17.2 Verborgene gebreken dienen binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld.

17.3 Klachten schorten betalingsverplichtingen niet op.

17.4 Vorderingen vervallen één jaar na melding van de klacht, tenzij binnen die termijn een gerechtelijke procedure is gestart.

Artikel 18 – Geheimhouding

18.1 Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van vertrouwelijke informatie, waaronder technische gegevens, configuraties, camerabeelden, logbestanden, beveiligingsinstellingen, offertes, prijzen en overige bedrijfsinformatie.

18.2 Geheimhouding geldt niet indien informatie openbaar is zonder schending van deze verplichting.

18.3 Indien een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat, zal de partij die moet verstrekken de andere partij vooraf informeren, voor zover toegestaan.

18.4 De geheimhoudingsverplichting blijft gelden tot tien jaar na beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 19 – Prototypes, modellen en voorbeelden

19.1 Prototypes, demo's, testopstellingen en voorbeeldinstallaties dienen uitsluitend ter indicatie en kunnen afwijken van de uiteindelijke producten of diensten.

19.2 Aan eigenschappen van demo's kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij schriftelijk bevestigd.

19.3 Hettcom mag prototypes en demo's te allen tijde wijzigen, vervangen of intrekken.

Artikel 20 – Koop op afstand en informatieplichten

20.1 Indien de overeenkomst tussen Hettcom en Consument wordt gesloten op afstand in de zin van artikel 6:230g BW, zijn de bepalingen van dit artikel van toepassing naast alle overige voorwaarden. Deze bepalingen strekken ertoe de wettelijke positie van Consument te verduidelijken en de contractuele risicoverdeling te waarborgen, mede gezien de technische aard van de door Hettcom geleverde producten en diensten.

20.2 Hettcom voldoet aan alle informatieplichten zoals bedoeld in artikel 6:230m BW. Consument erkent dat deze informatie, waaronder technische specificaties, compatibiliteitsvereisten, installatievoorwaarden, beperkingen van systemen, afhankelijkheden van externe diensten en risico's verbonden aan digitale beveiligingsoplossingen, integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Deze informatie kan door Hettcom worden

verstrekt via website, offerte, documentatie, e-mail of andere duurzame gegevensdragers.

20.3 Consument erkent dat beveiligingssystemen, camerasystemen, alarmsystemen, ICT-componenten en digitale diensten inherent afhankelijk zijn van externe factoren, waaronder maar niet beperkt tot: kwaliteit van de netwerkinfrastructuur; stabiliteit van internetverbindingen; beschikbaarheid van Cloud platformen; compatibiliteit met randapparatuur; updates van fabrikanten; lokale bouwkundige omstandigheden. Deze afhankelijkheden beperken de invloed van Hettcom op de uiteindelijke werking van systemen.

20.4 Indien Hettcom aanvullende informatie verstrekt over risico's, noodzakelijke randvoorwaarden, beveiligingsmaatregelen of technische beperkingen, wordt deze informatie geacht onderdeel te zijn van de overeenkomst. Consument verklaart deze informatie te hebben begrepen en te hebben meegewogen bij het sluiten van de overeenkomst.

20.5 Hettcom behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst aanvullende verificaties uit te voeren, waaronder technische geschiktheidsanalyses, locatie-inspecties, identiteitscontroles en netwerkmetingen. Indien uit deze verificaties blijkt dat uitvoering niet mogelijk is zonder aanvullende maatregelen, zal Hettcom Consument hierover informeren. Eventuele meerkosten komen voor rekening van Consument.

20.6 Indien de overeenkomst op afstand wordt gesloten en de installatie van producten onderdeel vormt van de overeenkomst, erkent Consument dat het herroepingsrecht kan worden beperkt of vervallen conform artikel 6:230p BW, onder meer indien:

de installatie op uitdrukkelijk verzoek van Consument volledig is uitgevoerd binnen de herroepingstermijn;
de producten door installatie onlosmakelijk zijn verbonden met de woning of infrastructuur;
de producten door installatie waardevermindering ondergaan.

Consument verklaart zich bewust te zijn van deze wettelijke uitzonderingen.

Artikel 21 – Digitale inhoud en digitale diensten

21.1 Indien Hettcom digitale inhoud of digitale diensten levert in de zin van Richtlijn (EU) 2019/770 en artikel 7:50ab BW, zijn de bepalingen van dit artikel aanvullend van toepassing. Deze bepalingen beogen de verantwoordelijkheden, beperkingen en risico's van digitale componenten expliciet vast te leggen.

21.2 Onder digitale inhoud wordt onder meer verstaan: softwarelicenties en firmware; configuratiebestanden en systeempromen; mobiele applicaties en web portalen; digitale beveiligingsmodules;

Cloud koppelingen en API-integraties;
digitale toegangscontrolemechanismen.

Digitale inhoud kan door Hettcom of door derden worden geleverd.

21.3 Onder digitale diensten wordt onder meer verstaan: cloudopslag van camerabeelden of logbestanden; remote monitoring en meldingen; pushnotificaties en statusupdates; dashboards, rapportages en analysetools; digitale verificatie- en authenticatiediensten; integraties met smart-home of IoT-platformen.

21.4 Consument erkent dat digitale inhoud en digitale diensten afhankelijk zijn van externe factoren die buiten de invloedssfeer van Hettcom liggen, waaronder:

servers en datacenters van derden;
telecom- en internetproviders;
software-updates van fabrikanten;
wijzigingen in API's of Cloud platformen;
compatibiliteit met mobiele apparaten en besturingssystemen.

Hettcom kan geen ononderbroken of foutloze werking van deze diensten garanderen.

21.5 Hettcom is niet aansprakelijk voor storingen, onderbrekingen, beperkingen of beëindiging van digitale diensten die worden veroorzaakt door derden, waaronder Cloud providers, internetproviders, telecomaandieners, softwarefabrikanten of meldkamers. Consument aanvaardt dat dergelijke afhankelijkheden inherent zijn aan moderne beveiligingsoplossingen.

21.6 Indien digitale diensten worden geleverd op abonnementsbasis, gelden aanvullende voorwaarden die door Hettcom schriftelijk worden verstrekt. Hettcom is gerechtigd tarieven, functionaliteiten of voorwaarden van digitale diensten te wijzigen indien leveranciers of marktontwikkelingen dit noodzakelijk maken.

21.7 Indien fabrikanten of leveranciers digitale diensten wijzigen, beperken of beëindigen, is Hettcom hiervoor niet aansprakelijk. Hettcom is niet verplicht tot kosteloze vervanging van producten of diensten indien deze afhankelijk zijn van externe digitale functionaliteiten die door derden worden aangepast of beëindigd.

Artikel 22 – Updates, beveiligingspatches en softwareondersteuning

22.1 Hettcom zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk en voor zover door fabrikanten beschikbaar gesteld, updates, beveiligingspatches, firmware-updates en softwarematige verbeteringen leveren of beschikbaar stellen. Hettcom is niet verantwoordelijk voor de frequentie, inhoud of beschikbaarheid van updates van derden.

22.2 Consument is verantwoordelijk voor:

het tijdig installeren van updates;
het beschikbaar houden van een stabiele internetverbinding;
het onderhouden van compatibele hardware en software;
het opvolgen van instructies van Hettcom of fabrikanten;
het voorkomen van ongeautoriseerde wijzigingen in configuraties.

Indien Consument updates niet installeert, kan dit leiden tot beveiligingsrisico's, functieverlies of storingen.

22.3 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Consument updates weigert, uitstelt of niet correct installeert. Dit omvat onder meer schade door beveiligingslekken, cyberaanvallen, systeemstoringen of verlies van functionaliteit.

22.4 Indien updates noodzakelijk zijn voor beveiliging, functionaliteit, wettelijke vereisten of compatibiliteit, kan Hettcom Consument verplichten deze te installeren. Indien Consument weigert, is Hettcom gerechtigd ondersteuning te beperken of te beëindigen.

22.5 Indien Consument updates weigert of verhindert, vervallen:

installatiegarantie;

softwarematige ondersteuning;

aansprakelijkheid van Hettcom voor storingen of beveiligingsincidenten;

rechten op herstel van softwarematige gebreken.

Consument draagt in dat geval alle risico's die voortvloeien uit het niet up-to-date houden van systemen.

22.6 Hettcom is niet verantwoordelijk voor incompatibiliteit of functieverlies dat ontstaat door updates van derden, waaronder updates van besturingssystemen, routers, mobiele apps, Cloud platformen of IoT-apparaten.

Consument erkent dat dergelijke wijzigingen buiten de invloedssfeer van Hettcom vallen.

Artikel 23 – Overmacht (Force Majeure)

23.1 Hettcom is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW. Overmacht omvat iedere omstandigheid die de nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en die niet aan Hettcom kan worden toegerekend, ook indien deze omstandigheid voorzienbaar was.

23.2 Onder overmacht wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan:

uitval of instabiliteit van internetverbindingen, telecomnetwerken, satellietverbindingen of datacenters; storingen, vertragingen of beperkingen bij cloudproviders, softwareleveranciers, API-platformen of meldkamers; cyberaanvallen, hacking, malware, ransomware, DDoS-aanvallen, datacorruptie of andere digitale dreigingen; stroomstoringen, spanningspieken, defecte UPS-systemen of uitval van energievoorzieningen; brand, waterschade, stormschade, blikseminslag, overstromingen of andere natuurrampen; pandemieën, epidemieën, quarantainemaatregelen, overheidsbeperkingen of noodverordeningen; stakingen, blokkades, transportproblemen, personeelstekorten of logistieke verstoringen; tekort aan materialen, chips, componenten of productiecapaciteit bij fabrikanten; technische beperkingen, firmwarefouten of productdefecten die buiten de invloedssfeer van Hettcom liggen.

23.3 Tijdens een overmachtssituatie worden de verplichtingen van Hettcom opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat Hettcom gehouden is tot enige schadevergoeding.

23.4 Indien de overmachtssituatie langer dan 60 dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is. Hettcom behoudt recht op betaling voor reeds geleverde producten en diensten.

23.5 Indien Hettcom bij het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is Hettcom gerechtigd dit deel afzonderlijk te factureren.

Artikel 24 – Cybersecurity en digitale dreigingen

24.1 Consument erkent dat beveiligingssystemen, camera'systemen, alarmsystemen, ICT-componenten en IoT-apparaten blootstaan aan digitale dreigingen. Deze dreigingen kunnen nooit volledig worden uitgesloten, zelfs niet bij toepassing van de hoogste beveiligingsstandaarden.

24.2 Hettcom neemt redelijke en proportionele maatregelen om systemen veilig te configureren, waaronder het toepassen van best practices, encryptie, wachtwoordbeleid, netwerksegmentatie en beveiligde protocollen. Hettcom garandeert echter geen absolute beveiliging en is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door digitale aanvallen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Hettcom.

24.3 Consument is verantwoordelijk voor:

het instellen en handhaven van sterke wachtwoorden;

het tijdig installeren van updates en beveiligingspatches;

het beveiligen van wifi-netwerken, routers en firewalls;

het beperken van toegang tot systemen en accounts;

het melden van verdachte activiteiten;

het voorkomen van ongeautoriseerde toegang door derden.

Indien Consument deze verplichtingen niet naleeft, vervalt iedere aansprakelijkheid van Hettcom voor beveiligingsincidenten.

24.4 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door cyberaanvallen, hacking, malware, ransomware, phishing, brute-force-aanvallen, datalekken of sabotage, ongeacht de herkomst van de aanval.

24.5 Indien een cyberaanval wordt vastgesteld of vermoed, is Hettcom gerechtigd systemen tijdelijk te isoleren, uit te schakelen of te resetten om verdere schade te voorkomen. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van Consument.

24.6 Hettcom is niet verantwoordelijk voor

beveiligingsrisico's die voortvloeien uit:

IoT-apparaten van Consument;

onbeveiligde routers, switches of wifi-netwerken;

verouderde apparatuur of software;

configuraties die door Consument of derden zijn gewijzigd;

gebruik van onbeveiligde mobiele apparaten of apps.

Artikel 25 – IoT-apparaten, clouddiensten en externe afhankelijkheden

25.1 Veel moderne beveiligingssystemen functioneren in combinatie met IoT-apparaten, cloudopslag, mobiele apps, API-koppelingen en externe softwareplatformen. Consument erkent dat deze afhankelijkheden essentieel zijn voor de werking van systemen.

25.2 De werking van IoT-apparaten en clouddiensten is afhankelijk van:

- servers en datacenters van derden;
- cloudopslag en synchronisatiediensten;
- API-koppelingen en software-integraties;
- mobiele apps en pushmeldingen;
- firmware van fabrikanten;
- stabiliteit van internetverbindingen.

Hettcom heeft geen invloed op deze externe factoren.

25.3 Hettcom is niet aansprakelijk voor:

- wijzigingen in functionaliteit van clouddiensten;
- beëindiging van diensten door fabrikanten of leveranciers;
- prijswijzigingen van externe diensten;
- storingen in apps, Cloud platformen of IoT-apparaten;
- verlies van data, camerabeelden of logbestanden in de cloud;
- vertragingen in pushmeldingen of notificaties.

25.4 Indien een fabrikant of leverancier een dienst wijzigt, beperkt of beëindigt, is Hettcom niet verplicht tot kosteloze vervanging van producten of diensten. Consument draagt het risico van dergelijke externe wijzigingen.

25.5 Consument is verantwoordelijk voor naleving van gebruiksvoorwaarden van Cloud providers, waaronder opslaglimieten, privacyvoorwaarden en dataverwerking.

Artikel 26 – Onderhoudscontracten en periodieke inspecties

26.1 Indien Consument een onderhoudscontract afsluit met Hettcom, gelden de bepalingen van dit artikel aanvullend op de overeenkomst. Onderhoudscontracten hebben tot doel de betrouwbaarheid van systemen te waarborgen, maar bieden geen garantie op ononderbroken werking.

26.2

Onderhoudscontracten kunnen bestaan uit:

- preventief onderhoud;
- correctief onderhoud;
- periodieke inspecties;
- firmware- en software-updates;
- systeemtesten en functionele controles;
- controle van camerahoeken, instellingen en opslag;
- controle van meldkamerkoppelingen;
- controle van netwerkverbindingen en noodstroomvoorzieningen.

26.3 Onderhoudscontracten worden aangegaan voor de overeengekomen duur en worden, tenzij anders overeengekomen, stilzwijgend verlengd met telkens één jaar. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

26.4 Consument is verantwoordelijk voor het tijdig melden van storingen, defecten of afwijkingen. Indien Consument dit nalaat, vervalt iedere aansprakelijkheid van Hettcom voor gevolgschade.

26.5 Onderhoudscontracten dekken niet:

- schade door onoordeelkundig gebruik;
- schade door externe oorzaken;
- schade door cyberaanvallen;
- vervanging van onderdelen;
- werkzaamheden buiten de overeengekomen onderhoudsbeurten;
- werkzaamheden veroorzaakt door wijzigingen in de woning of netwerkinfrastructuur.

26.6 Indien tijdens onderhoud blijkt dat onderdelen vervangen moeten worden, worden deze afzonderlijk in rekening gebracht. Hettcom is gerechtigd werkzaamheden uit te stellen indien omstandigheden dit noodzakelijk maken.

Artikel 27 – Remote support en toegang op afstand

27.1 Hettcom kan, indien overeengekomen, remote support verlenen via internetverbindingen, Cloud platformen of softwaretools. Remote support is een aanvullende dienst en geen vervanging voor fysieke service.

27.2 Remote support is afhankelijk van:

- een stabiele internetverbinding;
- correcte configuratie van routers, firewalls en NAT-instellingen;
- compatibiliteit van apparaten en software;
- toestemming van Consument voor toegang op afstand.

27.3 Consument verleent Hettcom toestemming om, indien noodzakelijk, tijdelijk toegang te verkrijgen tot systemen voor:

- diagnose;
- configuratie;
- updates;
- foutopsporing;
- beveiligingsaanpassingen.

Deze toegang wordt uitsluitend gebruikt voor uitvoering van de overeenkomst.

27.4 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:

- onderbrekingen in internetverbindingen;
- configuraties van routers of firewalls;
- beveiligingsinstellingen van Consument;
- ongeautoriseerde toegang door derden buiten schuld van Hettcom.

27.5 Hettcom mag remote toegang weigeren of beëindigen indien:

- beveiligingsrisico's worden vastgesteld;
- systemen verouderd of onveilig zijn;
- Consument instructies niet opvolgt;
- toegang op afstand een risico vormt voor integriteit of veiligheid van systemen.

Artikel 28 – Verhuizing, verbouwing en wijzigingen in de woning

28.1 Indien Consument verhuist, verbouwt of wijzigingen aanbrengt in de woning, dient Consument Hettcom hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen. Verhuizing of verbouwing kan aanzienlijke gevolgen hebben voor de werking van beveiligingssystemen.

28.2 Verhuizing of verbouwing kan leiden tot:
noodzakelijke herconfiguratie van systemen;
herinstallatie van bekabeling;
herplaatsing van camera's;

aanpassing van meldkamerkoppelingen;
extra kosten voor arbeid, materiaal en reistijd.

28.3 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade of storingen die ontstaan door:

verplaatsing van apparatuur door Consument;
wijzigingen in de woning;
wijzigingen in netwerkinfrastructuur;
bouwkundige aanpassingen;
beschadiging van bekabeling of apparatuur tijdens verbouwing.

28.4 Alle werkzaamheden die voortvloeien uit verhuizing of verbouwing worden als meerwerk beschouwd en afzonderlijk gefactureerd.

bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

30.4 Hettcom is gerechtigd rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden, mits dit de positie van Consument niet wezenlijk verslechtert. Consument is niet gerechtigd de overeenkomst over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hettcom.

Artikel 29 – Overdracht van systemen aan derden

29.1 Indien Consument systemen overdraagt aan derden, bijvoorbeeld bij verkoop van de woning, dient Consument:
alle toegangsrechten te verwijderen;

wachtwoorden te wijzigen;

accounts te ontkoppelen;

Cloud koppelingen te beëindigen;

Hettcom te informeren indien onderhoudscontracten moeten worden beëindigd.

29.2 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Consument systemen overdraagt zonder correcte overdrachtsprocedure. Onjuiste overdracht kan leiden tot beveiligingsrisico's, datalekken of verlies van functionaliteit.

29.3 Indien de nieuwe eigenaar gebruik wil maken van diensten van Hettcom, dient een nieuwe overeenkomst te worden gesloten. Hettcom is niet verplicht bestaande contracten over te nemen.

Artikel 30 – Slotbepalingen

30.1 Op alle overeenkomsten tussen Hettcom en Consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

30.2 Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost. Indien dit niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Hettcom is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

30.3 Indien een bepaling van deze voorwaarden ongeldig, nietig of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een nieuwe