

ALGEMENE LEVERINGS- EN DIENSTENVOORWAARDEN

Hettcom Advisering Safety & Security oplossingen, zakelijke-B2B

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Hettcom: Hettcom Advisering – Safety & Security Oplossingen, gevestigd te Venlo, gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Afnemer: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Hettcom een overeenkomst sluit of daartoe een offerte aanvraagt.

Overeenkomst: iedere rechtsverhouding tussen Hettcom en Afnemer betreffende levering van producten en/of het verrichten van diensten, inclusief daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende nadere overeenkomsten. Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten met afnemers die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Producten: alle door Hettcom geleverde of te leveren zaken, waaronder maar niet beperkt tot: beveiligingssystemen, inbraakalarmsystemen, camerasystemen, toegangscontrolesystemen, intercomsystemen, ICT-componenten, bekabeling, randapparatuur, server- en opslagoplossingen, netwerkapparatuur en alle overige fysieke of digitale goederen.

Diensten: alle door Hettcom te verrichten of verrichte werkzaamheden, waaronder maar niet beperkt tot: advies, ontwerp, engineering, installatie, bekabeling, programmering, configuratie, inspectie, onderhoud, service, monitoring, support (remote en on-site), training en documentatie.

Installatie: het geheel van werkzaamheden dat noodzakelijk is om de door Hettcom geleverde producten operationeel te maken, waaronder het plaatsen, aansluiten, programmeren, configureren, testen en in bedrijf stellen van systemen.

Meldkamer: een particuliere alarmcentrale (PAC) of andere onafhankelijke derde partij die alarmmeldingen, storingsmeldingen of andere signalen ontvangt, registreert en verwerkt.

Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail of ieder ander gangbaar elektronisch communicatiemiddel, mits 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, in- en uitlogacties, configuratiewijzigingen, systeemfouten, alarmen en overige technische data.

Camerabeelden: alle visuele of audiovisuele opnames die worden vastgelegd door camerasystemen die door of via Hettcom zijn geleverd en/of geïnstalleerd.

Netwerkinfrastructuur: alle ICT-voorzieningen die door Afnemer worden gebruikt, waaronder routers, switches, firewalls, access points, servers, bekabeling,

internetverbindingen, clouddiensten en eventuele externe netwerkinfrastructuur van providers.

Fabrieksgarantie: de garantie die door de fabrikant of leverancier van een product wordt verstrekt, al dan niet via Hettcom.

Installatiegarantie: de door Hettcom verleende garantie op de kwaliteit van de door haar uitgevoerde installatie- en configuratiewerkzaamheden.

Meerwerk: alle werkzaamheden en/of leveringen die niet in de oorspronkelijke overeenkomst, opdrachtbevestiging of offerte zijn opgenomen, maar op verzoek van Afnemer of als gevolg van gewijzigde omstandigheden alsnog worden uitgevoerd.

Vertrouwelijke informatie: alle informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kan worden aangenomen, ongeacht de vorm waarin deze informatie wordt verstrekt.

Intellectuele eigendomsrechten: alle bestaande en toekomstige rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, databankrechten, merkrechten, modelrechten, octrooirechten, knowhow en vergelijkbare rechten op door Hettcom ontwikkelde of geleverde werken of materialen.

Prototypes en modellen: alle demo-opstellingen, testconfiguraties, voorbeeldinstallaties, proefopstellingen, simulaties, schetsen, conceptontwerpen en technische demonstraties die door Hettcom aan Afnemer worden getoond of ter beschikking worden gesteld.

Vrijwaring: de verplichting van Afnemer om Hettcom te beschermen en schadeloos te stellen voor aanspraken van derden die voortvloeien uit of samenhangen met de uitvoering van de overeenkomst.

Verzuim: de situatie waarin Afnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt nadat hij in gebreke is gesteld en een redelijke termijn tot nakoming is verstreken, of waarin verzuim intreedt zonder ingebrekestelling op grond van de wet.

Datalek: een inbreuk op de beveiliging die leidt tot vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot verwerkte persoonsgegevens.

Derden: alle natuurlijke of rechtspersonen die geen partij zijn bij de overeenkomst tussen Hettcom en Afnemer.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, leveringen van producten en diensten, en overige rechtsbetrekkingen waarbij Hettcom als (potentieel) leverancier of dienstverlener optreedt jegens Afnemer.

2.2 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene

voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Hettcom zijn aanvaard.

2.3 De toepasselijkheid van inkoop-, inhuur- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht de benaming daarvan.

2.4 Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2.5 Hettcom is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing vanaf het moment dat deze aan Afnemer zijn verstrekt of op de gebruikelijke wijze kenbaar zijn gemaakt, met dien verstande dat voor reeds bestaande overeenkomsten de op dat moment geldende versie blijft gelden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

3.1 Alle aanbiedingen, prijsopgaven en offertes van Hettcom zijn vrijblijvend en herroepelijk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is vermeld.

3.2 Offertes hebben, tenzij anders aangegeven, een geldigheidsduur van 30 dagen. Na het verstrijken van deze termijn vervallen alle aan de offerte te ontleen rechten.

3.3 Alle in offertes en aanbiedingen vermelde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief overige heffingen van overheidswegen, verzend- en transportkosten, installatie- en montagekosten, reiskosten, parkeerkosten en overige bijkomende kosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.4 Offertes van Hettcom zijn gebaseerd op de door Afnemer verstrekte gegevens en informatie. Afnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en juistheid van deze informatie. Onjuistheden of onvolledigheden kunnen leiden tot aanpassing van prijs en planning.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Hettcom niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een evenredig deel van de opgegeven prijs.

3.6 In offertes, aanbiedingen, documentatie, ontwerpen, tekeningen, schema's, adviezen en andere stukken vermelde gegevens zoals aantallen, maten, gewichten, vermogens, snelheden en overige technische gegevens gelden bij benadering en zijn niet strikt bindend, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3.7 Kennelijke vergissingen, type-, reken- of schrijffouten in offertes, prijslijsten, bevestigingen of andere documenten binden Hettcom niet. Hettcom is gerechtigd dergelijke fouten te corrigeren, ook nadat Afnemer de offerte heeft aanvaard.

3.8 Offertes en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten, vervolgoopdrachten of aanvullende werkzaamheden.

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Hettcom zal de overeenkomst naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uitvoeren, overeenkomstig de

eisen van goed vakmanschap en de op het moment van uitvoering geldende stand der techniek in de branche. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, betreft de verplichting van Hettcom een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

4.2 Door Hettcom genoemde termijnen voor levering of uitvoering gelden steeds als indicatieve termijnen en zijn nimmer fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van een termijn geeft Afnemer geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Hettcom.

4.3 Afnemer is gehouden alle gegevens, toegang, medewerking en faciliteiten te verschaffen die voor de uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs noodzakelijk zijn, waaronder: toegang tot gebouwen en ruimtes, toegang tot technische ruimtes, wachtwoorden en accounts (voor zover noodzakelijk), een deugdelijk functionerende netwerkinfrastructuur, internetverbinding, stroomvoorzieningen en relevante documentatie van bestaande systemen.

4.4 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig, niet volledig of niet correct aan Hettcom worden verstrekt, heeft Hettcom het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daaruit voortvloeiende extra kosten en uren tegen de gebruikelijke tarieven aan Afnemer in rekening te brengen.

4.5 Hettcom is gerechtigd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Hettcom zal bij de selectie van deze derden de nodige zorgvuldigheid betrachten. Voor het handelen of nalaten van deze derden is Hettcom niet verder aansprakelijk dan zij op grond van deze voorwaarden jegens Afnemer aansprakelijk zou zijn voor eigen handelen.

4.6 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor deugdelijk functioneren, beveiliging en beschikbaarheid van de eigen netwerkinfrastructuur en internetverbinding. Storingen, onderbrekingen of tekortkomingen in deze voorzieningen vallen buiten de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Hettcom.

4.7 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade, vertragingen of niet-correct functioneren van systemen voor zover deze het gevolg zijn van apparatuur, software, diensten of instellingen die door derden (waaronder telecom-, internet- of Cloud providers) worden geleverd of beheerd.

Artikel 5 – Wijzigingen en meerwerk

5.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de inhoud of omvang van de overeenkomst te wijzigen, treden partijen tijdig in overleg om de overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.

5.2 Aanvullende werkzaamheden of leveringen die niet in de oorspronkelijke overeenkomst of offerte zijn opgenomen, worden als meerwerk aangemerkt en door Hettcom afzonderlijk in rekening gebracht op basis van nacalculatie of

aanvullende prijsafspraken.

5.3 Meerwerk kan onder meer ontstaan door: gewijzigde wensen van Afnemer, onvoorziene omstandigheden, extra beveiligingsmaatregelen, aanvullende bekabeling, noodzakelijke aanpassingen omdat uitgangsinformatie onjuist bleek, of doordat de feitelijke situatie afwijkt van de door Afnemer verstrekte informatie.

5.4 Het ontbreken van een schriftelijke opdracht voor meerwerk laat de aanspraak van Hettcom op vergoeding daarvan onverlet, indien het meerwerk op verzoek van Afnemer is verricht of redelijkerwijs noodzakelijk was voor een deugdelijke uitvoering van de overeenkomst.

5.5 Meerwerk kan leiden tot verlenging van termijnen en verhoging van de totale projectkosten. Hettcom is niet aansprakelijk voor consequenties van door Afnemer gevraagde wijzigingen.

Artikel 6 – Levering van producten

6.1 Levering van producten vindt plaats op het met Afnemer overeengekomen afleveradres. Indien geen afleveradres is overeengekomen, geldt het bij Hettcom bekende vestigingsadres van Afnemer als afleveradres.

6.2 Het risico van verlies, diefstal, beschadiging of tenietgaan van producten gaat over op Afnemer op het moment van feitelijke aflevering, dan wel op het moment dat de producten door of namens Afnemer in ontvangst worden genomen of hadden moeten worden genomen.

6.3 Door Hettcom opgegeven levertijden zijn steeds indicatief en nimmer fataal. Overschrijding van een levertijd geeft Afnemer geen recht op schadevergoeding, korting of ontbinding, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6.4 Indien Afnemer de producten niet in ontvangst neemt of niet tijdig afneemt, komen de daaruit voortvloeiende kosten (zoals opslag-, transport- en verzekeringskosten) voor rekening en risico van Afnemer.

6.5 Hettcom is gerechtigd om bestellingen in gedeelten te leveren en elk gedeelte afzonderlijk te factureren.

6.6 Afnemer is gehouden de geleverde producten direct bij aflevering te (laten) controleren op zichtbare gebreken, beschadigingen en overeenstemming met de overeenkomst.

Artikel 7 – Garantie

7.1 Op de door Hettcom geleverde producten is uitsluitend de fabrieksgarantie van toepassing zoals verstrekt door de betreffende fabrikant of leverancier, tenzij schriftelijk aanvullend anders is overeengekomen.

7.2 Op door Hettcom uitgevoerde installatie- en configuratiewerkzaamheden verleent Hettcom een installatiegarantie voor een periode van 6 maanden na oplevering. Deze garantie ziet uitsluitend op de deugdelijkheid van de door Hettcom uitgevoerde werkzaamheden.

7.3 Garanties gelden niet indien sprake is van: onoordeelkundig of onjuist gebruik door Afnemer of diens personeel;

wijziging, reparatie of interventie door Afnemer of derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hettcom; beschadiging, slijtage of defecten als gevolg van externe oorzaken, waaronder stroomstoringen, blikseminslag, vandalisme, vocht, extreme temperaturen of andere omgevingsfactoren; onjuist of onvoldoende onderhoud door Afnemer; gebruik in strijd met handleidingen, adviezen of instructies van Hettcom of de fabrikant; wijzigingen in netwerk-, software- of serveromgevingen die niet door Hettcom zijn uitgevoerd of goedgekeurd.

7.4 Garantie houdt in dat Hettcom naar eigen keuze en inzicht: (i) het gebrek herstelt, (ii) het product vervangt, of (iii) een redelijke (gedeeltelijke) vergoeding verstrekt. Afnemer heeft geen recht op vervangende of aanvullende schadevergoeding indien een beroep op garantie slaagt.

7.5 Beveiligings- en alarmsystemen, camerasystemen en andere beveiligingsoplossingen verlagen risico's, maar bieden nimmer een absolute garantie op het voorkomen van inbraak, diefstal, vandalisme, brand, datalekken of andere incidenten. Hettcom is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dergelijke incidenten, ook niet indien een systeem op enig moment niet of niet volledig heeft gefunctioneerd.

7.6 Hettcom garandeert niet dat de aan Afnemer geleverde software of firmware foutloos is of zonder onderbreking zal functioneren. Herstel van bugs of softwarefouten valt uitsluitend onder de garantie indien en voor zover de softwareleverancier hiervoor een oplossing biedt.

Artikel 8 – Meldkamer en doormelding

8.1 Indien de door Hettcom geleverde systemen zijn of worden gekoppeld aan een meldkamer, geschiedt de doormelding van alarmen, storingen of andere signalen via verbindingen (zoals internet, IP, 4G/5G of andere lijnen) die onder verantwoordelijkheid van Afnemer vallen.

8.2 Hettcom is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig doorkomen van meldingen bij de meldkamer, voor zover dit verband houdt met storingen, onderbrekingen of beperkingen in de verbindingen, infrastructuur of diensten van telecom-, internet- of andere dienstverleners, of met het handelen of nalaten van de meldkamer zelf.

8.3 De inhoud, kwaliteit en continuïteit van de diensten van de meldkamer vallen volledig buiten de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Hettcom. Afnemer dient eventuele klachten of vragen over deze diensten te richten tot de betreffende meldkamer.

8.4 Afnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van contact- en sleutelhoudergegevens bij de meldkamer en voor het doorgeven van relevante wijzigingen. Hettcom draagt hiervoor geen verantwoordelijkheid.

Artikel 9 – Logging en registraties

9.1 De door Hettcom geleverde systemen kunnen logbestanden en technische registraties genereren met betrekking tot systeemgebruik, gebeurtenissen, alarmen, storingen en wijzigingen.

9.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is Hettcom niet verplicht om logbestanden centraal op te slaan, te bewaren of te archiveren. Logbestanden worden in beginsel lokaal op systemen of apparatuur van Afnemer opgeslagen.

9.3 Logbestanden en registraties kunnen worden beïnvloed door software-updates, resets, sabotage, configuratiewijzigingen, storingen, opslaglimieten of andere technische omstandigheden. Hettcom staat niet in voor de volledigheid, beschikbaarheid of integriteit van loggegevens, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.4 Afnemer is verantwoordelijk voor het veiligstellen, exporteren en archiveren van logbestanden voor zover Afnemer deze nodig acht voor interne controle, beveiligingsdoeleinden, juridische procedures of het voldoen aan wet- en regelgeving.

Artikel 10 – Camerabeelden en opslag

10.1 Camerabeelden worden in beginsel opgeslagen op apparatuur, servers, recorders, opslagmedia of clouddiensten die onder beheer of verantwoordelijkheid van Afnemer vallen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.2 Hettcom is niet verantwoordelijk voor het beheer, de beschikbaarheid, de integriteit, de bewaartermijnen en de beveiliging van camerabeelden en de onderliggende opslagvoorzieningen, tenzij hierover expliciete schriftelijke afspraken zijn gemaakt in een aanvullende overeenkomst.

10.3 Camerabeelden kunnen verloren gaan of niet beschikbaar zijn als gevolg van storingen, sabotage, opslaglimieten, configuratiefouten, hardware-defecten, netwerkproblemen of menselijk handelen. Hettcom is niet aansprakelijk voor het verloren gaan of niet beschikbaar zijn van camerabeelden.

10.4 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het instellen en naleven van bewaartermijnen en toegangsrechten in overeenstemming met toepasselijke privacy- en camerawetgeving.

Artikel 11 – Privacy en AVG

11.1 Voor zover Hettcom in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt namens Afnemer, zal Hettcom deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de schriftelijke instructies van Afnemer en de toepasselijke privacywetgeving.

11.2 In een dergelijk geval wordt Afnemer aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke en Hettcom als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen leggen hun afspraken over de verwerking van persoonsgegevens vast in een afzonderlijke verwerkersovereenkomst, indien en voor zover de AVG dit vereist.

11.3 Afnemer is volledig en zelfstandig verantwoordelijk voor de rechtmatige inzet van beveiligingssystemen, camerasystemen en andere oplossingen waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, inclusief maar niet beperkt tot: het informeren van betrokkenen, het plaatsen

van waarschuwborden, het bepalen van bewaartermijnen en het voldoen aan informatie-, inzage-, verwijder- en beveiligingsplichten.

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

Artikel 12 – Eigendomsvoorbehoud

12.1 Alle door Hettcom geleverde producten blijven eigendom van Hettcom totdat Afnemer alle uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, waaronder begrepen de betaling van factuurbedragen, rente, kosten en eventuele schadevergoedingen.

12.2 Zolang de eigendom van de geleverde zaken niet op Afnemer is overgegaan, is het Afnemer niet toegestaan de zaken te vervreemden, te verpanden of op andere wijze te bezwaren, tenzij dit in het kader van de normale bedrijfsuitoefening noodzakelijk is.

12.3 Afnemer is verplicht om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zorgvuldig te bewaren, als herkenbaar eigendom van Hettcom, en adequaat te verzekeren tegen onder andere brand, diefstal en waterschade.

12.4 Indien Afnemer in verzuim is met enige betalingsverplichting, is Hettcom gerechtigd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen. Afnemer verleent Hettcom daartoe reeds nu voor alsdan onherroepelijk toestemming om de betreffende ruimtes te betreden. De kosten van terugname komen voor rekening van Afnemer.

12.5 Het eigendomsvoorbehoud van Hettcom strekt zich ook uit tot vorderingen die Hettcom op Afnemer verkrijgt wegens tekortschieten in de nakoming van één of meer overeenkomsten.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1 De totale aansprakelijkheid van Hettcom wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, dan wel uit enige andere rechtsgrond, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt) beperkt tot het bedrag gelijk aan de door Afnemer verschuldigde en betaalde vergoeding (exclusief BTW) voor het deel van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

13.2 Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan twaalf maanden, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die door Afnemer in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Hettcom zijn betaald.

13.3 Hettcom is in geen geval aansprakelijk voor:

indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill of schade door bedrijfsstagnatie;

schade voortvloeiend uit het niet, niet juist of niet tijdig functioneren van infrastructuur, diensten of producten van derden (zoals internet-, telecom-, cloud- of meldkamerdiensten);

verlies of beschadiging van data, camerabeelden of logbestanden;

schade als gevolg van inbraak, diefstal, geweld, brand, vandalisme, datalekken of andere incidenten, ook indien de door Hettcom geleverde systemen op enig moment niet of niet volledig hebben gefunctioneerd.

13.4 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die (mede) het gevolg is van het niet of niet tijdig verstrekken door Afnemer van juiste en volledige informatie of van handelen of nalaten van Afnemer, zijn personeel of derden die onder zijn verantwoordelijkheid vallen.

13.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Hettcom.

13.6 Afnemer is gehouden schade zoveel mogelijk te beperken en Hettcom onverwijld schriftelijk in kennis te stellen van eventuele schade.

Artikel 14 – Vrijwaringen

14.1 Afnemer vrijwaart Hettcom voor alle aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan Afnemer kan worden toegerekend, waaronder mede begrepen onjuist gebruik van de geleverde producten en diensten.

14.2 Afnemer vrijwaart Hettcom voor aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, indien deze inbreuk verband houdt met door Afnemer aangeleverde materialen, gegevens, software, configuraties, wachtwoorden of andere instructies.

14.3 Indien Afnemer zelf of via derden wijzigingen aanbrengt in configuraties, beveiligingsinstellingen, hardware, software of netwerkinfrastructuur, vrijwaart Afnemer Hettcom voor alle daaruit voortvloeiende schade, storingen, beveiligingsincidenten of claims van derden.

14.4 Afnemer vrijwaart Hettcom voor aanspraken van derden en door toezichthouders opgelegde maatregelen, boetes of andere sancties die voortvloeien uit schending van privacywetgeving, camerawetgeving of overige regelgeving door Afnemer, waaronder onrechtmatige of oneigenlijke inzet van camera's, logging of toegangscontrole.

14.5 Indien derden Hettcom aanspreken voor schade waarvoor Afnemer op grond van deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst aansprakelijk is, is Afnemer gehouden Hettcom zowel in als buiten rechte volledig schadeloos te stellen. Hieronder vallen tevens de redelijke kosten van verweer, juridische bijstand, onderzoeken en alle overige kosten die met deze aanspraken verband houden.

14.6 De in dit artikel opgenomen vrijwaringsverplichtingen

van Afnemer blijven van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 15 – Betaling

15.1 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, dient betaling van de door Hettcom verzonden facturen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder recht op aftrek, korting, opschorting of verrekening.

15.2 Indien Afnemer niet binnen de in lid 1 genoemde of anders overeengekomen termijn betaalt, is Afnemer van rechtswege in verzuim en is over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldag tot aan de dag der algehele voldoening.

15.3 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die Hettcom maakt als gevolg van niet-tijdige of niet-volledige betaling door Afnemer, komen voor rekening van Afnemer. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 150,-, onverminderd het recht van Hettcom op vergoeding van de werkelijk gemaakte kosten indien deze hoger zijn.

15.4 Hettcom is gerechtigd om, alvorens (verder) te leveren of werkzaamheden te verrichten, van Afnemer een voorschot of aanvullende zekerheden te verlangen, indien daar naar oordeel van Hettcom aanleiding toe bestaat.

15.5 Bij uitblijven van tijdige betaling is Hettcom gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten of te staken en verdere leveringen te weigeren, zonder tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden te zijn.

15.6 Hettcom is gerechtigd om de overeengekomen tarieven voor doorlopende diensten (zoals onderhoud, beheer en monitoring) jaarlijks per 1 januari te verhogen. De verhoging wordt vastgesteld op basis van de wijziging van het maandprijnsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het CBS, vermeerderd met een opslag van maximaal 2% voor overige kostenstijgingen. Een dergelijke prijsaanpassing geeft Afnemer geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 16 – Opschorting en ontbinding

16.1 Hettcom is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling, indien:

Afnemer één of meer verplichtingen uit de overeenkomst of deze voorwaarden niet, niet tijdig of niet volledig nakomt; Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, onder bewind of curatele wordt gesteld, of anderszins in een toestand komt te verkeren waarin hij zijn verplichtingen niet langer kan nakomen; op goederen van Afnemer beslag wordt gelegd; sprake is van (dreigende) liquidatie of beëindiging van de onderneming van Afnemer.

16.2 In geval van opschorting of ontbinding op grond van dit artikel zijn alle vorderingen van Hettcom op Afnemer

onmiddellijk en volledig opeisbaar.

16.3 Ontbinding of opschorting laat het recht van Hettcom op schadevergoeding onverlet.

16.4 Afnemer kan de overeenkomst slechts ontbinden indien Hettcom, na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn om alsnog na te komen, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

Artikel 17 – Klachten en vervaltermijnen

17.1 Afnemer is verplicht om geleverde producten en verrichte werkzaamheden zo spoedig mogelijk na levering respectievelijk oplevering te (laten) onderzoeken. Klachten over zichtbare gebreken dienen uiterlijk binnen 14 dagen na levering schriftelijk en gemotiveerd bij Hettcom te worden gemeld.

17.2 Klachten over verborgen gebreken dienen binnen 14 dagen nadat deze door Afnemer zijn ontdekt, of redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden, schriftelijk en gemotiveerd bij Hettcom te worden ingediend.

17.3 Indien Afnemer niet binnen de in dit artikel genoemde termijnen klaagt, vervallen alle rechten van Afnemer met betrekking tot het betreffende gebrek.

17.4 Iedere vordering van Afnemer jegens Hettcom vervalt in ieder geval één jaar na de datum van de klachtmelding, tenzij in rechte binnen die termijn een procedure aanhangig is gemaakt.

Artikel 18 – Geheimhouding

18.1 Partijen verplichten zich over en weer tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen.

18.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan: technische gegevens, systeemontwerpen, netwerkconfiguraties, beveiligingsinstellingen, logbestanden, camerabeelden (voor zover ingezien), offertes, prijzen, klantgegevens, bedrijfsprocessen, rapportages, adviezen en overige bedrijfs- of productinformatie waarvan het vertrouwelijke karakter kenbaar is of redelijkerwijs kan worden vermoed.

18.3 Hettcom zal alle redelijke maatregelen treffen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van Afnemer ter kennis komt van onbevoegde derden die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken.

18.4 Afnemer zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hettcom geen vertrouwelijke informatie van Hettcom verstrekken aan derden, noch deze gebruiken voor andere doeleinden dan de uitvoering of toepassing van de overeenkomst.

18.5 De in dit artikel genoemde verplichtingen gelden niet voor informatie die reeds openbaar was zonder schending van deze geheimhoudingsverplichting, of informatie die Afnemer of Hettcom reeds rechtmatig van een derde mocht ontvangen zonder verplichting tot geheimhouding.

18.6 Indien een partij op grond van een wettelijke plicht of rechterlijke uitspraak verplicht is vertrouwelijke informatie te

verstrekken, zal deze partij de andere partij daarover, voor zover toegestaan, vooraf informeren.

18.7 De geheimhoudingsverplichtingen uit dit artikel blijven onverkort van kracht tot tien jaar na beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging.

18.8 Bij overtreding van dit artikel is de overtredende partij aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade van de andere partij, onverminderd het recht van de andere partij om aanvullende maatregelen te nemen ter bescherming van haar belangen.

Artikel 19 – Prototypes, modellen en voorbeelden

19.1 Alle door Hettcom aan Afnemer getoonde of ter beschikking gestelde prototypes, modellen, demo-opstellingen, testconfiguraties, simulaties, voorbeeldinstallaties, tekeningen, ontwerpen en overige voorbeelden dienen uitsluitend ter illustratie en indicatie van de aangeboden producten of diensten.

19.2 Afnemer kan aan eigenschappen, prestaties of functionaliteiten die blijken uit prototypes, demo's of testopstellingen geen rechten ontlenen, tenzij deze eigenschappen uitdrukkelijk en schriftelijk door Hettcom als gegarandeerd zijn bevestigd.

19.3 Hettcom behoudt zich te allen tijde het recht voor om prototypes, demo-opstellingen en testconfiguraties te wijzigen, in te trekken of aan te passen.

19.4 Alle prototypes, demo-apparatuur en testopstellingen blijven eigendom van Hettcom, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Afnemer is verplicht deze op eerste verzoek van Hettcom in goede staat te retourneren.

19.5 Afnemer is aansprakelijk voor verlies van of schade aan prototypes, demo-apparatuur en testopstellingen die zich onder zijn beheer bevinden, behoudens voor zover de schade aantoonbaar het gevolg is van een gebrek dat niet aan Afnemer kan worden toegerekend.

Artikel 20 – Intellectuele eigendom en auteursrechten

20.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot door Hettcom in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, werken en resultaten berusten uitsluitend bij Hettcom of haar licentiegevers.

20.2 Het gaat hierbij onder meer om: ontwerpen, tekeningen, schema's, configuratiebestanden, software (inclusief scripts en programmatuur), documentatie, handleidingen, rapportages, adviezen, offertes, foto's, video's, presentaties, plattegronden, logos, templates en overige materialen.

20.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hettcom is het Afnemer niet toegestaan om de in lid 2 genoemde materialen: te kopiëren, reproduceren, vertalen, bewerken of anderszins te verveelvoudigen; aan derden ter beschikking te stellen of openbaar te maken; te gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor deze uitdrukkelijk zijn verstrekt.

20.4 Afnemer verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sub licentieerbaar gebruiksrecht

op de door Hettcom geleverde of ontwikkelde materialen, uitsluitend voor het eigen interne gebruik binnen de organisatie van Afnemer en uitsluitend voor de duur van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

20.5 Indien Afnemer in strijd met dit artikel handelt, is Hettcom gerechtigd een naar redelijkheid te bepalen aanvullende licentievergoeding en/of schadevergoeding in rekening te brengen, onverminderd haar overige rechten uit hoofde van wet of overeenkomst.

20.6 Indien Afnemer zelf materialen aanlevert aan Hettcom (zoals logo's, teksten, plattegronden of configuraties), garandeert Afnemer dat hij gerechtigd is deze materialen te gebruiken en aan Hettcom ter beschikking te stellen. Afnemer vrijwaart Hettcom voor alle aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op intellectuele eigendomsrechten in verband met door Afnemer aangeleverde materialen.

20.7 Hettcom behoudt het recht om generieke kennis, ervaring, methodieken, concepten en technische inzichten die zij tijdens de uitvoering van de overeenkomst opdoet, vrij te blijven gebruiken voor andere opdrachten en klanten, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Afnemer aan derden wordt verstrekt.

Artikel 21 – Intellectuele eigendom en auteursrechten

21.1 Indien de overeenkomst tussen Hettcom en Afnemer 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 Afnemer te verduidelijken en de contractuele risicoverdeling te waarborgen, mede gezien de technische aard van de door Hettcom geleverde producten en diensten.

21.2 Hettcom voldoet aan alle informatieplichten zoals bedoeld in artikel 6:230m BW. Afnemer 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.

21.3 Afnemer 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.

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

21.5 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 Afnemer hierover informeren. Eventuele meerkosten komen voor rekening van Afnemer.

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

de installatie op uitdrukkelijk verzoek van Afnemer volledig is uitgevoerd binnen de herroepingstermijn;

de producten door installatie onlosmakelijk zijn verbonden met het pand, de bedrijfsruimte of de onroerende zaak van Afnemer;

de producten door installatie waardevermindering ondergaan.

Afnemer verklaart zich bewust te zijn van deze wettelijke uitzonderingen.

Artikel 22 – Digitale inhoud en digitale diensten

22.1 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. Voor zover deze bepalingen dwingendrechtelijk van toepassing zijn in een B2B-context

22.2 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.

22.3 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.

22.4 Afnemer 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.

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

22.6 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.

22.7 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 23 – Updates, beveiligingspatches en softwareondersteuning

23.1 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.

23.2 Afnemer 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 Afnemer updates niet installeert, kan dit leiden tot beveiligingsrisico's, functieverlies of storingen.

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

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

23.5 Indien Afnemer updates weigert of verhindert, vervallen:

- installatiegarantie;
- softwarematige ondersteuning;
- aansprakelijkheid van Hettcom voor storingen of beveiligingsincidenten;
- rechten op herstel van softwarematige gebreken.

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

23.6 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. Afnemer erkent dat dergelijke wijzigingen buiten de invloedssfeer van Hettcom vallen.

Artikel 24 – Overmacht (Force Majeure)

24.1 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.

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

- uitval of instabiliteit van internetverbindingen, telecomnetwerken, satellietverbindingen of datacenters;
- storingen, vertragingen of beperkingen bij Cloud providers, 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.

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

24.4 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.

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

Artikel 25 – Cybersecurity en digitale dreigingen

25.1 Afnemer erkent dat beveiligingssystemen, camerasystemen, 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.

25.2 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.

25.3 Afnemer 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 Afnemer deze verplichtingen niet naleeft, vervalt iedere aansprakelijkheid van Hettcom voor beveiligingsincidenten.

25.4 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.

25.5 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 Afnemer.

25.6 Hettcom is niet verantwoordelijk voor beveiligingsrisico's die voortvloeien uit:

- IoT-apparaten van Afnemer;
- onbeveiligde routers, switches of wifi-netwerken;
- verouderde apparatuur of software;
- configuraties die door Afnemer of derden zijn gewijzigd;
- gebruik van onbeveiligde mobiele apparaten of apps.

Artikel 26 – IoT-apparaten, clouddiensten en externe afhankelijkheden

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

26.2 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.

26.3 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.

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

26.5 Afnemer is verantwoordelijk voor naleving van gebruiksvoorwaarden van Cloud providers, waaronder opslaglimieten, privacy voorwaarden en dataverwerking.

Artikel 27 – Onderhoudscontracten en periodieke inspecties

27.1 Indien Afnemer 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.

27.2 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.

27.3 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.

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

27.5 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 Bedrijf of netwerkinfrastructuur.

27.6 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 28 – Remote support en toegang op afstand

28.1 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.

28.2 Remote support is afhankelijk van:

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

28.3 Afnemer 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.

28.4 Hettcom is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:

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

28.5 Hettcom mag remote toegang weigeren of beëindigen indien:

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

Artikel 29 – Verhuizing, verbouwing en wijzigingen

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

29.2 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.

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

- verplaatsing van apparatuur door Afnemer;
- wijzigingen in de Bedrijf;
- wijzigingen in netwerkinfrastructuur;
- bouwkundige aanpassingen;
- beschadiging van bekabeling of apparatuur tijdens verbouwing.

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

Artikel 30 – Overdracht van systemen aan derden

30.1 Indien Afnemer systemen overdraagt aan derden, bijvoorbeeld bij verkoop van het Bedrijf, dient Afnemer: alle toegangsrechten te verwijderen; wachtwoorden te wijzigen; accounts te ontkoppelen; Cloud koppelingen te beëindigen; Hettcom te informeren indien onderhoudscontracten moeten worden beëindigd.

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

30.3 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 31 Toepasselijk recht en forumkeuze

31.1 Op alle offertes, overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen tussen Hettcom en Afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

31.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze algemene voorwaarden zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen die een andere rechter absoluut bevoegd verklaren.

31.3 Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen voordat zij deze aan de rechter voorleggen.