

SERIS MONITORING ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden SERIS Monitoring (Belgie)

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de levering van Goederen en/of Diensten door SERIS Monitoring, een departement van SERIS Security NV (hierna genoemd "SERIS Monitoring"), met maatschappelijke zetel te B-1831 Diegem, Telecomlaan 8 (tel. 02 726 02 70, e-mailadres: contact.monitoring@seris.be), ondernemingsnummer BE 0404.770.607, aan de Klant die daartoe met SERIS Monitoring een Contract is aangegaan. SERIS Security NV is door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken vergund als bewakingsonderneming, als onderneming voor alarmsystemen en als onderneming voor camerasystemen (overgangsbepaling).

1. Algemene definities

- a. **Contract:** alle documenten die de contractuele relatie beheersen tussen de Klant en SERIS Monitoring: dit betreft deze algemene voorwaarden, alsook de bijzondere voorwaarden, die op hun beurt kunnen bestaan uit de instructiefiche(s), de service pack voorwaarden, de residential, business of classic voorwaarden, de klantenkaart en alle bijlagen.
- b. **Klant:** de Onderneming of de Consument die met SERIS Monitoring een Contract is aangegaan voor de levering van Goederen en/of Diensten.
- c. **Onderneming:** de Klant, volgens art. I.1, 1° van het Wetboek van economisch recht.
- d. **Consument:** de Klant, volgens art. I.1, 2° van het Wetboek van economisch recht.
- e. **Partij:** iedere partij bij het Contract afzonderlijk (SERIS Monitoring of de Klant) of gezamenlijk "de Partijen".
- f. **Goederen:** (im)materiële roerende goederen die deel van een prestatie van Diensten kunnen uitmaken.
- g. **Diensten:** de uitvoering van werkzaamheden, al dan niet vergezeld van de levering van Goederen, en die beschreven staan in het Contract, zoals de ontvangst, de lokalisatie, de analyse, de verificatie en de opvolging van signalen. Deze Diensten staan meer in detail beschreven onder artikel 5.
- h. **Wet private en bijzondere veiligheid:** de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.
- i. **Uitvoeringsbesluit meldkamer:** het koninklijk besluit van 20 maart 2017 betreffende de minimumvereisten inzake personeel en organisatorische, technische en infrastructurele middelen voor de uitoefening van de bewakingsactiviteit beheer van alarmcentrales.
- j. **Camerawet:** de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's.
- k. **Alarmsysteem:** het systeem, zoals bedoeld in artikel 2, °21, van de Wet private en bijzondere veiligheid, bestemd om alarmsituaties ingevolge misdrijven tegen personen of goederen, brand, gaslekken, ontploffingen of noodsituaties in het algemeen vast te stellen en om een alarmsignaal te activeren.
- l. **Camerasysteem:** het systeem dat bestaat uit bewakingscamera's, zoals bedoeld in artikel 2, °22 van de Wet private en bijzondere veiligheid, die een observatiesysteem zijn zoals bedoeld in artikel 2, °4 van de Camerawet.
- m. **Alarmcentrale:** de onderneming en de interne dienst die activiteiten, bedoeld in artikel 2, 23° van de Wet private en bijzondere veiligheid aanbiedt of uitoefent. Met name, en met uitsluiting van de 112-centra, om:
 - 1° signalen afkomstig van alarmsystemen te ontvangen en te verwerken
 - 2° goederen, uitgerust met volgsystemen, te lokaliseren teneinde vermissing, beschadiging of vernieling ervan te voorkomen of vast te stellen
 - 3° oproepen van personen in nood te ontvangen en verwerken
 - 4° afstandscntrole van toegangen en uitgangen te verzekeren
- n. **Beschermde site / residence:** de plaats, het gebouw of de gebouwen waarvoor SERIS Monitoring Diensten uitoefent.
- o. **Beschermde persoon / dier:** de natuurlijke persoon of het dier waarvoor SERIS Monitoring Diensten uitoefent.
- p. **Overmacht:** elke omstandigheid buiten de redelijke controle van één van de Partijen die de mogelijkheid tot de normale uitoefening van haar verbintenissen onder het Contract vertraagt, de uitvoering ervan uitzonderlijk moeilijk maakt of verhindert en niet redelijkerwijze voorzien en vermeden konden worden. Worden onder andere, doch niet exclusief, als Overmacht aangemerkt: brand, overstroming, blikseminslag, onweer, noodweer, een daad van terrorisme of

terroristische dreiging, rellen, handelsembargo, overheidsbeslissing, natuurrampen, oorlog, biologische of chemische verontreiniging of nucleair risico, impact door provider falen, netstoringen, blackout, epidemieën of pandemieën, enz.

2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- a. Door het Contract te ondertekenen, erkent de Klant deze algemene voorwaarden volledig te hebben gelezen en ze te aanvaarden. Alleen de algemene en/of bijzondere voorwaarden van SERIS Monitoring zijn van toepassing, met uitsluiting van de algemene en/of bijzondere voorwaarden van de Klant. Afwijkingen, voor zover ze wettelijk zijn toegestaan, zijn niet van toepassing tenzij anders schriftelijk werd overeengekomen. Indien, in afwijking van het voorgaande, Partijen zouden overeenkomen dat aankoopvoorwaarden van de Klant van toepassing zijn, dan zullen de technische bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden van SERIS Monitoring steeds van toepassing zijn en voorrang hebben op de technische bepalingen van de Klant.
- b. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de algemene en bijzondere voorwaarden van SERIS Monitoring, zal het hierna eerstgenoemde document voorrang hebben op het later genoemde document: (i) de instructiefiche, (ii) de service pack voorwaarden, (iii) de residential of business voorwaarden, (iv) de algemene voorwaarden.
- c. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard, heeft die nietigheid geen invloed op de geldigheid van de andere bepalingen.
- d. Kaderovereenkomst (Onderaanneming): Indien de Klant in zijn hoedanigheid van installateur de Goederen en/of Diensten van SERIS Monitoring op zijn beurt aanbiedt aan zijn eigen klant (de 'eindgebruiker'), dan waakt de Klant erover dat hij de bepalingen naleeft van de Wet private en bijzondere veiligheid en al haar uitvoeringsbesluiten, onder andere met betrekking tot het aanbieden van deze Goederen en/of Diensten, meer in het bijzonder maar niet exhaustief, voor wat betreft zijn informatieplicht aan de eindgebruiker en zijn (eventuele) vergunningsplicht.
 - Daarenboven waakt de Klant erover dat hij de bepalingen van het Contract die van toepassing zijn op de eindgebruiker back to back aan deze laatste oplegt. In het bijzonder wijst hij de eindgebruiker op diens verplichtingen die voortspruiten uit het Contract, zoals, maar niet exhaustief, diens verantwoordelijkheid voor het correct aanleveren van instructies. SERIS Monitoring wijst er uitdrukkelijk op dat, ingeval van kaderovereenkomst zoals beschreven in onderhavig artikel, de Klant als enige verantwoordelijk is ten aanzien van zijn eindgebruiker voor het naleven van zijn verplichtingen en hij SERIS Monitoring vrijwaart voor elke aansprakelijkheid die zou ontstaan ten aanzien van zijn eindgebruiker wegens het niet naleven ervan. SERIS Monitoring is vergund door de FOD Binnenlandse Zaken als onderneming voor Alarmsystemen en Camerasystemen (overgangsbepaling) in functie van zijn conformiteit met artikel 16 van de Wet private en bijzondere veiligheid die de vergunningsplicht oplegt aan ondernemingen die Diensten aanbieden van of zich bekendmaken als aanbieders van conceptie, installatie, onderhoud of herstelling van Alarmsystemen of Camerasystemen, zelfs als deze Diensten worden uitgevoerd door een vergunde onderaannemer.
 - e. 3- Partijen-overeenkomst: Indien het Contract wordt ondertekend door 3 partijen, met name door (i) SERIS Monitoring, (ii) de Klant in zijn hoedanigheid van installateur van het Alarm – of Camerasysteem, en (iii) de eindgebruiker, dan zullen de bepalingen van het Contract op elk van deze partijen van toepassing zijn, voor zover ze relevant zijn voor wat betreft de rechten en verplichtingen die op elk van hen van toepassing zijn, rekening houdend met de wettelijke regels alsook de reële situatie en taakverdeling die op hun onderlinge verhouding van toepassing is.

3. Algemene Verbintenissen van SERIS Monitoring

- a. SERIS Monitoring draagt zorg voor (i) het naar behoren functioneren van de Alarmcentrale (INCERT-erkenning), (ii) de ontvangst van via de telecominfrastructuur doorgegeven alarmsignalen afkomstig van de zender(s) die zich in de Beschermd site / residence of bij de Beschermd persoon / dier bevinden, alsook de ontvangst van noodoproepen (iii) de correcte en onmiddellijke uitvoering van de door de Klant verstrekte operationele instructies. SERIS Monitoring verzorgt deze alarm opvolging diensten 24 uur per dag en 365 dagen per jaar.
- b. Wanneer het systeem, om welke reden dan ook, in test geplaatst is, worden geen oproepen verricht naar de Federale Politie of de openbare diensten.
- c. Indien geen van de opgegeven contactpersonen, autoriteiten of diensten kan worden bereikt, is de taak van SERIS Monitoring beëindigd. De Klant verklaart hiermee genoegen te nemen.
- d. Alle verbintenissen van SERIS Monitoring ten aanzien van de Klant zijn middelenverbintenissen.
- e. SERIS Monitoring wijst de Klant erop dat zijn bevoegdheden nooit verder kunnen reiken dan de grenzen die de Wet private en bijzondere veiligheid en al haar uitvoeringsbesluiten opleggen, in het bijzonder het Uitvoeringsbesluit meldkamer alsook de regels omtrent installatie van Alarm – en Camerasystemen. Dit geldt eveneens voor de regels van

de Camerawet en andere toepasselijke wet – en regelgevingen. Bovendien handelt SERIS Monitoring steeds conform de instructies van de bevoegde politie –, gerechtelijke, opsporings – en andere overheidsdiensten, wiens specifieke instructies voorrang kunnen hebben op het Contract.

- f. De Klant is zich bewust van het feit dat een operator meerdere schermen en werkstations gelijktijdig bedient (m.a.w. een operator staat binnen het kader van de dienstverlening in voor het gelijktijdig en live opvolgen van meerdere alarmen en klanten).
- g. De beelden zoals deze door SERIS Monitoring worden ontvangen, worden niet opgeslagen, tenzij dit uitzonderlijk en uitdrukkelijk met de Klant werd overeengekomen. In dat laatste geval wordt de opslag van deze beelden conform de wet- en regelgeving verricht waaronder het bewaren van de beelden gedurende maximaal 1 maand, tenzij de geregistreerde beelden het voorwerp uitmaken van een onderzoek naar criminele feiten in welk geval ze langer kunnen opgeslagen worden.
- h. Het registratieveld van de camera's wordt bepaald door de Klant en komt daarmee voor diens rekening en risico. De Klant is verantwoordelijk voor het soort beelden dat met het Camerasysteem wordt geregistreerd en door SERIS Monitoring worden waargenomen.
- i. De kwaliteit van de signalen van het Alarmsysteem of Camerasysteem kan negatief worden beïnvloed door externe omstandigheden die niet voor rekening, noch voor risico van SERIS Monitoring komen. Hiertoe worden onder meer, maar niet exhaustief gerekend: de kwaliteit van de verbindingen, verkeerde oriëntatie van camera's, slechte atmosferische omstandigheden en verlichting op de Beschermd site / residence of bij de Beschermd persoon / dier, het slecht functioneren van het Alarm - of Camerasysteem door een andere externe oorzaak zoals cybercrime en software toepassingen die impact kunnen ondervinden, of door de fabrikant of installateur van het Alarm – of Camerasysteem uitgevoerde updates of upgrades die de compatibiliteit van het systeem met de ontvangstinfrastuctuur van SERIS Monitoring in het gedrang brengen. Indien de beelden of signalen daartoe aanleiding geven, of indien de operator de lokale situatie onvoldoende kan beoordelen als gevolg van slechte ontvangst is de operator gerechtigd om actie te ondernemen volgens de vooraf met de Klant doorgenomen instructies. Ook het geval van overdaad aan signalen (teveel aan 'polling') valt hieronder, waardoor de Alarmcentrale overbelast zou kunnen raken, in welk geval de operator van SERIS Monitoring gerechtigd is de signalen te blokkeren, waarbij deze blokkering gevolgen kan hebben voor de ontvangst van de signalen van andere delen van het Alarmsysteem, Camerasysteem, oproepsysteem, enz..
- j. De Diensten worden onderbroken ingeval van storing op de telecominfrastructuur of defecten in straalverbindingen. Deze onderbreking geldt ook wanneer een installatie buiten dienst gesteld wordt voor onderhoud, controle of reparatie.
- k. De Diensten kunnen tevens onderbroken worden in geval van Overmacht. In dergelijke omstandigheden kan het Contract opgeschort worden. De opschorting gaat onmiddellijk in.
- l. Indien omstandigheden, onafhankelijk van de wil van de Partijen, de uitvoering van de prestaties door SERIS Monitoring zeer moeilijk zouden maken of deze aanzienlijk zouden vertragen, dan verbinden Partijen zich ertoe te heronderhandelen over de voorwaarden van het Contract.
- m. Bij het uitblijven van testsignalen gedurende een periode van 60 uur zal SERIS Monitoring geen gevolg meer geven aan dit alarm, tenzij schriftelijk tegenbericht. De controle van de testsignalen start pas na ontvangst van een eerste correct testsignaal.
- n. Alle gevallen van onderbrekingen van dit hoofdstuk 3 geven geen aanspraak op enige terugbetaling of schadeloosstelling in hoofde van SERIS Monitoring.

4. Algemene verbintenissen van de klant:

De Klant verbindt zich tot het volgende:

- a. Het tijdig betalen van de facturen van SERIS Monitoring, ten laatste op hun vervaldatum. De Partijen erkennen dat dit een essentieel element van het Contract is.
- b. Het gebruiken van de toestellen van Alarm- en Camerasystemen overeenkomstig de door de installateur gespecificeerde normale omstandigheden, de voorschriften van de Wet private en bijzondere veiligheid, haar uitvoeringsbesluiten en de Camerawet.
- c. Het zorg dragen voor de reiniging en het onderhoud van alle, in het kader van de door SERIS Monitoring verleende Diensten, aanwezige componenten van Alarm – en Camerasystemen. De gevolgen van verlies aan kwaliteit van de

signalen of beelden door verontreiniging en/of onzuiverheden, alsook van de bijgevolg gemiste waarnemingen door de operatoren van SERIS Monitoring blijven voor rekening en risico van de Klant. De Klant wordt in het bijzonder erop gewezen dat de Wet private en bijzondere veiligheid verhindert dat componenten aan het Alarmsysteem en andere geïntegreerde hardware worden aangesloten die de tussenkomst van hulpdiensten kunnen verhinderen en / of letsels zouden kunnen toebrengen aan personen.

- d. Alle kosten voor zijn rekening te nemen gepaard gaande met de plaatsing, aanpassing componenten, installatie, aanpassingen in functie van de transmissie verbinding en het onderhoud van het Alarm – of Camerasysteem. De inrichting en projectie van het Camerasysteem dient zodanig te zijn dat de operatoren van SERIS Monitoring deze te allen tijde efficiënt kunnen bedienen.
- e. Het zenden van tenminste éénmaal per maand een signaal naar de Alarmcentrale.
- f. Het onmiddellijk schriftelijk (indien van toepassing, met kopie aan de installateur) meedelen van iedere instructiewijziging aan SERIS Monitoring. De klant blijft steeds verantwoordelijk voor de correcte implementatie en aanpassing in zijn dossier ter opvolging. Indien de Klant gebruik maakt van de applicatie ‘My Control Room Services’ en via deze applicatie instructiewijzigingen aanbrengt of wijzigingen aan zijn Klantenkaart (zijn klantendossier), dan is de Klant als enige verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens hierin en de aanpassingen die hij hierin zelf organiseert.
- g. De onmiddellijke melding aan SERIS Monitoring van werkzaamheden aan telefoonlijnen door enige telecommatenschappij waarvan de Klant zelf verwittigd werd door zijn telecomleverancier, of van de gehele of gedeeltelijke buitendienststelling van de op de Alarmcentrale aangesloten systemen of van werkzaamheden aan draadloze verbindingkanalen.
- h. Het voor zijn rekening nemen van kosten van aanpassingen aan de zendinrichting ten gevolge van eventueel door enige telecommatenschappij afgeschafte of gewijzigde telefoon- of straalverbindingen waar SERIS Monitoring gebruik van maakt voor de ontvangst van alarmsignalen.
- i. Te zorgen voor een goede verbinding tussen zijn Alarm – of Camerasysteem en de Alarmcentrale van SERIS Monitoring en een beveiliging die passend is voor de stand van de techniek en de regels van de kunst.
- j. Het voor zijn rekening nemen van kosten veroorzaakt door verkeerd gebruik van het systeem en/of enig defect veroorzaakt door het systeem in het algemeen en meer specifiek het niet-naleven van de hierboven vernoemde wetgeving (bijv. met als gevolg ongepaste oproep en/of interventie van de politiediensten, de openbare diensten en/of private alarminterventiediensten), alsook het voor zijn rekening te nemen van boetes, retributies of compensaties die worden opgelegd aan SERIS Monitoring naar aanleiding van het oproepen van voormelde diensten.
- k. Het betalen van de facturen die betrekking hebben op “Fysieke Verificatie” en/of “Interventie na Alarm” voor zover de Klant deze diensten besteld heeft bij SERIS Security of een derde partij.
- l. Ieder vals alarm, al dan niet veroorzaakt door de Klant, onmiddellijk aan SERIS Monitoring te melden.
- m. Het schriftelijk melden van klachten met betrekking tot de Diensten van SERIS Monitoring op straffe van onontvankelijkheid binnen de 72 uur na de datum van de feiten die aanleiding geven tot de klacht.
- n. Bij het einde van het Contract, om welke reden dan ook, waardoor de dienstverlening wordt stopgezet, zijn systeem door tussenkomst van SERIS Monitoring buiten werking te stellen zodat geen signalen meer aan SERIS Monitoring doorgegeven worden. Indien dit niet binnen de vijftien (15) kalenderdagen na het einde van het Contract gebeurd is, zal aan SERIS Monitoring toch een vergoeding verschuldigd zijn van 250 € per begonnen maand, waarbij de eerste lopende maand geldt als een volledige maand. De in het artikel 3 opgenomen verbintenissen van SERIS Monitoring worden in ieder geval stopgezet op het einde van de dienstverlening. In alle omstandigheden, kan SERIS Monitoring de dienstverlening eveneens onderbreken, acht (8) kalenderdagen na de verzending per aangetekend schrijven van de opzegging.
- o. Te garanderen dat de ondertekenaar van het Contract en/of de offerte hem op dat moment rechtsgeldig kan vertegenwoordigen. De Klant is verantwoordelijk voor de controle hiervan en doet afstand van alle vorderingen die zouden voortvloeien uit enige betwistingen over de rechtsgeldigheid van deze vertegenwoordiging.
- p. SERIS Monitoring nooit aansprakelijk te stellen voor wat het gebruik of misbruik van camerabeelden door de Klant (of door zijn medewerkers of aangestelden) betreft. Wanneer de Klant bewakingscamera’s gebruikt, berust de verantwoordelijkheid voor de naleving van de Camerawet en haar uitvoeringsbesluiten volledig bij de Klant. De Klant vrijwaart SERIS Monitoring voor alle aanspraken van derden in verband met de verwerking van de camerabeelden en

garandeert aan SERIS Monitoring dat de verwerking van deze beelden niet onrechtmatig is of rechten van derden schaadt.

5. Bijzondere bepalingen betreffende de verschillende diensten van seris monitoring

- e. **Remote monitoring:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het ontvangen en verwerken van signalen afkomstig van Alarmsystemen zoals dit beschreven staat in de Wet private en bijzondere veiligheid, haar uitvoeringsbesluiten en meer in het bijzonder het Uitvoeringsbesluit meldkamer, alsook het uitvoeren van Diensten van procesoverwaking, waarbij een alarmsignaal, voortkomende uit een processtoring wordt ontvangen en verwerkt. Deze alarmsignalen worden ontvangen en verwerkt overeenkomstig het Contract met de Klant, en in geval van alarmsignalen zoals beschreven in de voormelde wetgevingen, volgens hetgeen deze opleggen.
- f. **Videoverificatie:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit videoverificatie na alarm zoals beschreven door de Wet private en bijzondere veiligheid en haar uitvoeringsbesluiten, en meer in het bijzonder het Uitvoeringsbesluit meldkamer.
Indien SERIS Monitoring videoverificatie na alarm uitvoert, zal deze verificatie gebeuren in de zone waarin het alarmsignaal geïnitieerd werd en enkel vanaf het tijdstip waarop het alarm in behandeling wordt genomen tot op het ogenblik dat er wordt vastgesteld dat er al dan niet feiten gebeuren of gebeurd zijn die aanleiding kunnen geven tot het verder uitvoeren van handelingen zoals opgelegd door het Contract en zolang de alarmbehandeling het vereist, de Wet private en bijzondere veiligheid, haar uitvoeringsbesluiten en meer in het bijzonder het Uitvoeringsbesluit meldkamer of andere wettelijke bepalingen.
- g. **Video Crisis Management:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het stand-by blijven door een operator aan de hand van videoverificatie wanneer vastgesteld wordt dat er feiten gebeuren of gebeurd zijn die aanleiding kunnen geven tot het verder uitvoeren van handelingen zoals opgelegd door het Contract, de Wet private en bijzondere veiligheid, haar uitvoeringsbesluiten en meer in het bijzonder het Uitvoeringsbesluit meldkamer of andere wettelijke bepalingen en dit tot en met het ogenblik waarop de bijstand niet verder vereist is.
- h. **Virtuele ronden:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het uitvoeren van virtuele ronden voor proactief en preventief cameratoezicht, in het kader van statische en mobiele bewaking zoals beschreven in de Wet private en bijzondere veiligheid, met dien verstande dat de operatoren van SERIS Monitoring deze bewakingstaken uitvoeren vanachter hun schermen en werkstations, en zodoende niet over dezelfde middelen en methodes beschikken als bewakingsagenten die fysiek op de Beschermd site / residence of bij de Beschermd persoon / dier aanwezig zijn, zouden hebben. De bepalingen hierboven onder 5.b. zijn, voorzover als mogelijk, ook toepasselijk op het uitvoeren van virtuele ronden.
- i. **Facility monitoring:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het beheren vanop afstand van de Beschermd site / residence, waaronder het verzekeren van toegangs - en uitgangscntrole, het toelaten van (nacht)leveringen, het Alarmsysteem wapenen en / of ontwapenen of specifieke componenten ervan aansturen, het overbruggen van detectoren of zones, het uitvoeren van noodprocedures, en dit alles volgens de instructies van de Klant. De werkzaamheden van SERIS Monitoring betreffende Facility monitoring zijn beperkt tot het verlenen van Diensten aan een ieder die door de Klant is aangemerkt als toegangsbevoegde en het weigeren van toegang aan anderen. SERIS Monitoring is niet aansprakelijk bij een onjuiste en/of onduidelijke opgave van de toegangsbevoegden door de Klant en de gevolgen die hieruit voortvloeien.
- j. **Tele-assistentie:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het bieden van tussenkomst door een operator van SERIS Monitoring ingeval van oproep door een natuurlijke persoon, zoals ingeval van het bieden van 24/24u technische bijstand aan klanten van Alarmsystemen, bijstand ingeval van noodoproepen of bedrijfskritische processen.
- k. **Track & trace:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het lokaliseren van goederen, die zijn uitgerust met volgsystemen, teneinde vermissing, beschadiging of vernieling ervan te voorkomen of vast te stellen. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en goede werking van de track & trace - modules in deze goederen, behoudens ingeval deze goederen door SERIS Monitoring worden verhuurd of ter beschikking gesteld overeenkomstig artikel 9, alsook voor de goede ontvangst van de signalen afkomstig ervan door SERIS Monitoring. Onverminderd hetgeen bepaald wordt onder artikel 3.d wijst SERIS Monitoring de Klant er expliciet op dat zij in het kader van dit type Diensten niet bevoegd is voertuigen stil te leggen en dat haar bevoegdheid enkel geldt op Belgisch grondgebied onder regie van de dienst DJO (Politie).
- l. **Persoonlijk alarm:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het ontvangen en verwerken van alarmsignalen afkomstig van mobiele persoonsalarmsystemen zoals gedefinieerd door de Wet private en bijzondere veiligheid en haar

uitvoeringsbesluiten. De toestellen worden hiertoe ofwel verhuurd aan de Klant ofwel door deze laatste aangekocht, overeenkomst artikel 9.

- m. **S-Eyes:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het verhuren door SERIS Monitoring van een tijdelijk vaste camera om plaatsen te bewaken waar tijdelijk een verhoogd beveiligingsrisico aanwezig is.
- n. **S-Soc:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het verhuren door SERIS Monitoring van een mobiele commandowagen met operatoren van waaruit de verschillende Diensten kunnen worden uitgevoerd bij grote of onvoorziene incidenten of in bijzondere omstandigheden.

6. Duur en beëindiging van het contract

- a. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen wordt het Contract voor de duur van één (1) jaar afgesloten en wordt het op de vervaldatum jaarlijks automatisch verlengd voor de duur van één (1) jaar.
- b. De startdatum van het Contract is de activatiedatum die wordt overeengekomen in de bijzondere voorwaarden, de datum van het eerste signaal van het systeem in actieve status of de datum van de terbeschikkingstelling van de Goederen, naargelang hetgeen eerst voorvalt.
- c. Consumenten kunnen na de eerste vaste periode van één (1) jaar het Contract op elk moment opzeggen per aangetekende brief gericht aan SERIS Monitoring, mits het respecteren van een opzegtermijn van twee (2) maanden. In geval van opzeg door een Consument zal SERIS Monitoring de door de Klant vooraf betaalde (jaar)vergoeding pro rata terugbetalen op basis van het aantal resterende maanden na het einde van het Contract waarin geen Diensten meer geleverd zullen worden. Indien SERIS Monitoring de eventuele aan de Consument verschuldigde bedragen niet betaald heeft binnen de 60 kalenderdagen na de beëindiging van het Contract, heeft de Consument recht op een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 1 maand vergoeding bovenop de verschuldigde betaling.
- d. Ondernemingen kunnen het Contract per aangetekend schrijven opzeggen, mits het respecteren van een opzegtermijn van minstens drie (3) maanden voor het einde van de lopende contractuele periode. Zonder geldige opzeg conform dit artikel is de volledige jaarvergoeding automatisch verschuldigd.
- e. Beiden partijen hebben het recht om het Contract op elk ogenblik per aangetekende brief onmiddellijk te beëindigen zonder compensatie voor de tegenpartij, zonder gerechtelijke tussenkomst in de volgende gevallen: (i) indien de tegenpartij een inbreuk pleegt op zijn verbintenissen aangegaan in het Contract en dertig (30) kalenderdagen na een schriftelijke ingebrekestelling nog steeds in gebreke blijft de betreffende verbintenissen na te komen; (ii) indien de tegenpartij aangifte van faillissement doet, failliet verklaard wordt, kennelijk insolvent is, ontbonden of vereffend wordt.
- f. SERIS Monitoring heeft het recht om het Contract op elk ogenblik per aangetekende brief te beëindigen zonder compensatie voor de Klant, zonder gerechtelijke tussenkomst (i) indien de Klant een factuur die niet betwist werd overeenkomstig artikel 8 h. niet betaald heeft binnen de vijftien (15) kalenderdagen volgend op een schriftelijke ingebrekestelling verstuurd door SERIS Monitoring of de betekening van het deurwaardersexploot (ii) in geval van belangrijke wijziging in de juridische situatie van de Klant.
- g. In de onder punt e. en f. vermelde gevallen heeft de Partij die rechtmatig het Contract beëindigt het recht op een schadevergoeding gelijk aan de volledige (jaar)vergoeding conform het lopende contractjaar of lopende contractperiode. Bij contracten met Consumenten geldt dit ook wat de eerste contractperiode van één (1) jaar betreft, terwijl vanaf de tweede contractperiode de schadevergoeding gelijk is aan de vergoeding voor drie (3) maanden dienstverlening.
- h. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van de Diensten die tot en met de datum van beëindiging zijn geleverd door SERIS Monitoring.
- i. Indien de Klant Goederen heeft aangekocht, dient bij opzeg of bij beëindiging van het Contract ten laste van de Klant de waarde van deze Goederen integraal betaald te worden aan SERIS Monitoring, ingeval deze betaling nog niet werd uitgevoerd.
- j. Ingeval de Klant zijn bestelling annuleert, nog voor de startdatum van het Contract, zijn voormelde punten van dit artikel 6 eveneens van toepassing.

7. Prijzen en prijsherziening

- a. Alle prijsopgaven en offertes zijn louter indicatief, tenzij ze een geldigheidsperiode vermelden. Zolang de Klant een prijsopgave of offerte niet heeft geaccepteerd, heeft deze een louter informatieve waarde en kan SERIS Monitoring ze op elk moment intrekken of wijzigen.

- b. Alle prijzen in een prijsopgave of offerte zijn uitgedrukt in Euro (€), exclusief btw en andere belastingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- c. Prijsopgaven en offertes zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die de Klant heeft verstrekt. De Klant is ervoor verantwoordelijk om die
 - informatie te controleren en om bij zijn verzekeraar na te gaan of er eisen worden gesteld. SERIS Monitoring kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard ook die voortvloeit uit de mededeling van onjuiste en/of onvolledige informatie door de Klant.
- d. De vergoeding die in het Contract vastgelegd is, wordt gekoppeld aan de SOPA - index (waarde S, stelsel D) zoals bepaald door de FOD Economie. De vergoeding wordt op de vervalddag van het Contract aangepast, evenredig met de SOPA-indexvariatie ten opzichte van de in het Contract vermelde aanvangswaarde, overeenkomstig de volgende formule :
 - **Nieuwe vergoeding** = [nieuwe SOPA index] x 0,1 + 0,9 x basisvergoeding
basis SOPA index
- e. SERIS Monitoring behoudt zich het recht voor om haar prijzen aan te passen indien door een externe oorzaak de kosten zouden verhogen en de prijzen hiervoor niet aangepast werden in uitvoering van artikel 7 d. Dit zijn o.m. de belastingen, taken of kosten opgelegd door beslissingen van de overheid, door beslissingen en collectieve arbeidsovereenkomsten die SERIS Monitoring verbinden (zie Paritair Comité nr. 317 voor de bewaking, opleidingen), de verhogingen van andere sociale lasten en verzekeringspremies, en alle kosten die voortvloeien uit de wijziging van de toepasselijke wetgeving of reglementering na de begindatum van het Contract (bijv. technische vereisten).
- f. Alle overige kosten, evenals alle door de overheid of enige andere bevoegde instantie opgelegde of op te leggen rechten en belastingen komen ten laste van de Klant.
- g. Prijzen worden voorgesteld op basis van de parameters (bijv. het aantal te verwerken alarmen en signalen, het aantal alarmtypes, het aantal camera's, oproepnummers, identificeerbare contactpersonen enz...) en / of Goederen en / of Diensten zoals deze zijn vermeld in de bijzondere voorwaarden. Indien hier wijzigingen aan gebeuren, worden de prijzen evenredig aangepast.
Indien tijdens de Contractperiode de parameters en / of Goederen en / of Diensten toenemen, leidt dit tot een aanpassing van de vergoeding die meteen en pro rata temporis zal worden toegepast, overeenkomstig het tarief geldend op het moment waarop tot de aanvullende parameters en / of Goederen en / of Diensten besloten wordt. Indien tijdens de Contractperiode de parameters en / of Goederen en / of Diensten verminderen, waardoor dus een vermindering in het volume van de prestaties plaatsvindt, heeft dit tot de vervalddatum van het Contract geen prijsverandering tot gevolg. De opzeg van deze weggevallen prestaties dient minstens drie (3) maanden voor de vervalddatum van het Contract aangetekend aan SERIS Monitoring te worden betekend. Op de vervalddatum wordt de vergoeding aangepast en overeenkomstig gefactureerd. Indien de voornoemde voorwaarden niet gerespecteerd werden door de Klant, zal geen prijsverandering plaatsvinden.
- h. Indien het aantal behandelingen van signalen dat per jaar in het Contract is vastgelegd, overschreden wordt, heeft SERIS Monitoring het recht om na twaalf (12) ononderbroken maanden van extra behandelingen het aantal overschreden behandelingen pro rata bij te factureren conform de geldende tarieven of conform wat tussen de Partijen is overeengekomen. Bij overschrijding van het contractueel maandelijks voorziene volume in het kader van een GPRS abonnement, zal de overschrijding worden aangerekend volgens de geldende tarieven.
- i. Bijkomende Diensten moeten door de Klant uiterlijk 48 uur voor aanvang schriftelijk worden aangevraagd. De bestelling is slechts definitief wanneer ze door SERIS Monitoring wordt verwerkt.

8. Facturatie en vergoedingen

- a. De vergoeding voor de Goederen en / of Diensten wordt standaard éénmaal gefactureerd aan het begin van de Contractperiode tenzij anders contractueel bepaald. Hierdoor is de gefactureerde vergoeding gelijk aan de optelsom van de maandvergoedingen die voor de desbetreffende periode van toepassing zijn.
De facturatie van interventies uitgevoerd in regie, d.w.z. prestaties die niet gedekt zijn door het Contract, gebeurt op maandbasis.
- b. De betalingstermijn van de facturen bedraagt dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum.
- c. Iedere, op de vervalddatum onbetaald gebleven factuur, wordt vanaf de datum van ingebrekestelling vermeerderd met een interest van 8% per jaar, te rekenen vanaf de vervalddatum, waarbij iedere begonnen maand als volledige maand telt.
- d. In geval van laattijdige betaling van een factuur zal automatisch €15 administratieve kosten worden aangerekend vanaf de tweede herinnering.

- e. Het bedrag van de factuur wordt, indien deze op de vervaldatum niet betaald is, vanaf ingebrekestelling vermeerderd met een forfaitaire vergoeding van 15%, met een minimum van € 75. Voor Consumenten bedraagt de vermeerdering 12%, met een minimum van € 50.
Daarnaast behoudt SERIS Security zich het recht voor om een hogere schadeloosstelling te eisen indien de werkelijk geleden schade hoger is dan de forfaitaire schadeloosstelling.
- f. Indien SERIS Security eventuele aan de Consument verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, heeft de Consument recht op een forfaitaire schadevergoeding van 12% op het verschuldigde bedrag met een maximum van 1 maandvergoeding.
- g. Wanneer de betaling van de verschuldigde bedragen niet uitgevoerd wordt conform deze algemene voorwaarden, zal SERIS Monitoring het recht hebben om de Diensten op te schorten, acht (8) kalenderdagen na het versturen van een ingebrekestelling aan de Klant die zonder gevolg is gebleven. SERIS Monitoring zal in dit geval nooit aansprakelijk gesteld kunnen worden voor (directe en/of indirecte) schade veroorzaakt ten gevolge van deze opschorting. De bedragen die tijdens de opschortingsperiode verschuldigd zijn, komen SERIS Monitoring toe als schadeloosstelling.
- h. De betwisting van de factuur moet, om ontvankelijk te zijn, schriftelijk worden gedaan binnen de vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van de factuur. De Klant moet altijd de factuurdatum en het nummer van de factuur vermelden. Indien door onderbreking van de telefoonlijn of andere communicatiemiddelen het Alarmsysteem of Camerasysteem buiten werking gesteld wordt, niet werkt of defecten vertoont waardoor het doorgeven van signalen onderbroken wordt, geeft dit geen recht op betwisting van facturen.
- i. Indien een factuur van SERIS Monitoring betwist zou worden, met verzoek deze te corrigeren, op grond van wijzigingen eigen aan de Klant (vennootschapsvorm, naam, adres, enz.) die niet minstens één (1) maand vóór de volgende contractperiode schriftelijk aan SERIS Monitoring werden medegedeeld, behoudt SERIS Monitoring zich het recht voor deze betwisting te verwerpen. Indien SERIS Monitoring desondanks genoodzaakt wordt deze te aanvaarden om betaling van haar Diensten te bekomen, zullen hiervoor administratieve kosten aangerekend worden voor een bedrag van €20 per te corrigeren factuur.
- j. Indien een bestelbonnummer op een of meerdere facturen moet worden vermeld, moet de Klant deze schriftelijk meedelen binnen de vijftien (15) kalenderdagen na de begindatum van het Contract. Voor elk verzoek om een bestelbonnummer toe te voegen die na deze periode worden ontvangen zal €20 administratiekosten in rekening worden gebracht. Indien de Klant de voorwaarden van dit artikel niet heeft gerespecteerd is dit nooit een reden om de facturen van SERIS Monitoring te betwisten.
- k. De Klant kan SERIS Monitoring niet eenzijdig verplichten om de modaliteiten van de facturatie aan te passen (bijv. facturatieperiode, contractperiode, gebruik van een webportaal voor de facturatie, gebruik van elektronische facturen enz.).
- l. Een Klant die een Contract als Consument is aangegaan en waarvoor hij de Diensten in verband met het Contract wil laten factureren aan een Onderneming of andere organisatie waardoor hij niet kan gekwalificeerd worden als Consument, en waarvan hij de wettelijke vertegenwoordiger is, erkent dat hij niet meer van de voorwaarden die van toepassing zijn op de Contracten met een Consument zal kunnen genieten. De regels voor de Contracten met Ondernemingen zullen in dit geval worden toegepast (bv. opzeg, nalatighedsinteressen, enz) en in voorkomend geval zal er een nieuw Contract opgemaakt worden.

9. Aansprakelijkheid en verzekeringen

- a. Onverminderd hetgeen verder bepaald wordt in dit artikel, is de aansprakelijkheid van SERIS Monitoring in verband met de verrichting van haar Diensten beperkt tot de degelijke werking van de Alarmcentrale en de correcte uitvoering van de instructies die door de Klant worden gegeven conform de bepalingen van het Contract.
- b. Behalve voor wettelijke uitzonderingen blijft de aansprakelijkheid van SERIS Monitoring beperkt tot een bedrag van maximaal vijf (5) keer de jaarwaarde van het Contract, met een maximum van € 3.500.000,- per schadegeval en per jaar voor lichamelijke letsel, materiële schade en beroepsaansprakelijkheid vermengd.
- c. SERIS Monitoring is nooit aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade zoals, maar niet beperkt tot omzetderving, winstderving, totale kosten van bedrijfsunderbreking enz...
- d. Uitsluitingen: SERIS Monitoring kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van Overmacht of omstandigheden buiten zijn wil die verhinderen om bepaalde van zijn bij dit Contract aangegane verbintenissen (tijdig) na te komen. SERIS Monitoring is in dat geval niet aansprakelijk voor de niet-nakoming of de opgelopen vertraging zolang deze omstandigheden voortduren.
Wanneer SERIS Monitoring zijn verplichtingen hierdoor echter niet kan nakomen gedurende een periode van drie (3) maanden, zullen de Partijen samen overleggen teneinde maatregelen te nemen in onderling akkoord.
- e. SERIS Monitoring is ontheven van zijn verplichting tot schadevergoeding wanneer de schade het gevolg is van niet correcte behandeling,

oneigenlijk gebruik of nalatigheid van de Klant, schade veroorzaakt door derden of door de Klant zelf, schade veroorzaakt door herstellingen

door derden of door de Klant zelf aan Goederen die door SERIS Monitoring werden geleverd en/of geplaatst. De herstelling van de bovengenoemde schade is de verantwoordelijkheid van de Klant

SERIS Monitoring kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door de defecte werking van Alarm – of Camerasystemen, transmissiesystemen of ander bij de Klant geïnstalleerd materiaal of door ondoeltreffende instructies van de Klant, meer bepaald het niet-naleven van de wettelijke voorschriften, of van ontoereikende interventie door de opgeroepen Federale Politie, openbare diensten en/of contactpersonen. Voor zover de installaties rechtstreeks schade zouden berokkenen aan de productie of de bewaring van om het even welke goederen, verzaakt de Klant aan alle verhaal tegen SERIS Monitoring voor schade die betrekking heeft op verloren koopwaar, beschadigde productiematerialen of winstderving.

- f. De Klant dient elke vordering die uit de dienstverlening van SERIS Monitoring voortvloeit, gedetailleerd en schriftelijk ter kennis te brengen van SERIS Monitoring binnen de 72 uur nadat de Klant kennis kreeg van het feit dat aanleiding gaf tot de vordering. Doet de Klant dit niet binnen deze termijn, is SERIS Monitoring niet verplicht in verband met die vordering enige schadevergoeding te betalen.
- g. SERIS Monitoring behoudt zich het recht voor om een beroep te doen op onderaannemers voor de uitvoering van het Contract. Onder voorbehoud van hetgeen in dit artikel 10 beschreven is, is SERIS Monitoring verantwoordelijk voor deze onderaannemers.

10. Vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens

- a. De Partij die informatie ontvangt, verbindt zich ertoe alle redelijke stappen te ondernemen om de vertrouwelijkheid te bewaren van alle informatie die door de communicerende Partij wordt verstrekt, zowel tijdens de voorbereidingsfase als tijdens de uitvoering van het Contract, alsook na afloop van het Contract. Deze wederzijdse verplichting betreft zowel informatie in materiële (bestelbonnen, contracten en bijlagen, andere documenten, brochures, procedures, enz.) als immateriële vorm (verbaal, elektronisch, audiovisueel, enz.), alsook alle persoonsgegevens¹ en bedrijfsgeheimen². De geheimhoudingsplicht waarin dit artikel voorziet, is niet van toepassing als de informatie: (i) reeds legaal in het bezit was van de ontvangende Partij vóór de mededeling van de informatie; (ii) reeds toegankelijk is voor het publiek op het moment van de communicatie; (iii) openbaar wordt gemaakt na mededeling op een andere manier dan als gevolg van een fout van de ontvangende Partij; (iv) voor de ontvangende Partij op een niet-vertrouwelijke basis toegankelijk wordt gemaakt door een andere bron dan de mededelende Partij; (v) onafhankelijk werd ontwikkeld door een Partij zonder het gebruik van vertrouwelijke informatie van de communicerende Partij; (vi) door de mededelende Partij schriftelijk is aangegeven als niet vertrouwelijk.
- b. SERIS Monitoring verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de doeleinden en grondslagen die worden beschreven in de "Privacyverklaring" (Privacy notice) zoals deze op de website www.seris.be te vinden is. Wij verwerken persoonsgegevens altijd in overeenstemming met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. In onze "Privacyverklaring" vindt u meer informatie over de soorten persoonsgegevens die wij als verwerkingsverantwoordelijke kunnen verwerken, evenals de bewaartermijnen van deze gegevens, de personen die toegang hebben tot die informatie en de eventuele overdracht van persoonsgegevens aan derden. Iedere betrokkene heeft recht op toegang tot en correctie van zijn persoonsgegevens. Iedere betrokkene kan ook vragen om zijn persoonsgegevens te verwijderen in de door de wet vermelde gevallen. In geval van betwisting m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens kan de betrokkene vragen dat de verwerking van zijn persoonsgegevens wordt beperkt tot het geschil is opgelost. Ten slotte heeft iedere betrokkene recht op overdraagbaarheid van zijn persoonsgegevens. Iedereen kan zich op elk moment en zonder dat hij zich daarvoor hoeft te rechtvaardigen, verzetten tegen de verwerking van zijn

¹ Volgens de definitie van het artikel 4 van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (...), hierna de "AVG".

² Volgens de definitie van het artikel 2.1 van de Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2016 betreffende de bescherming van niet-openbaar gemaakte knowhow en bedrijfsinformatie (bedrijfsgeheimen) tegen het onrechtmatig verkrijgen, gebruiken en openbaar maken daarvan.

persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden. Iedereen die van deze rechten wil gebruikmaken, wordt verzocht een e-mail te sturen naar dpo@seris.be met een kopie van een identiteitsbewijs.

- c. De Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat alle telefoongesprekken via de vaste lijnen van SERIS Monitoring worden opgenomen om veiligheidsredenen en om de rechten van SERIS Monitoring of die van de Klant te (laten) verdedigen en te doen gelden in geval van een betwisting of geschil.
- d. SERIS Monitoring heeft het recht om alle gegevens afkomstig van de Klant en alle signalen van het Alarmsysteem of Camerasysteem te registreren en op te slaan in een (digitale) databank. Bij een geschil omtrent die gegevens of signalen, is, behoudens door de Klant te leveren tegenbewijs, de administratie en databank van SERIS Monitoring doorslaggevend.
- e. SERIS Monitoring wijst de Klant erop dat zij als Alarmcentrale de gegevens van het Alarmsysteem doorgeeft aan het meldpunt alarmsystemen om zo te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen.
- f. Indien SERIS Monitoring ten aanzien van de Klant bij de uitvoering van het Contract zou gekwalificeerd worden als "verwerker" (in de zin van art. 4, 8 AVG) dan zal de desbetreffende verwerking van persoonsgegevens plaatsvinden in overeenstemming met de bepalingen van artikel 28 AVG.
SERIS Monitoring zal in dat geval de persoonsgegevens uitsluitend verwerken op basis van schriftelijke instructies van de Klant, onder meer met betrekking tot doorgiften van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, tenzij een op SERIS Monitoring van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt SERIS Monitoring de Klant, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- g. SERIS Monitoring waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.
- h. SERIS Monitoring neemt alle overeenkomstig artikel 32 AVG vereiste passende technische en organisatorische maatregelen inzake beveiliging van de verwerking.
- i. Wanneer SERIS Monitoring een (sub)verwerker aanstelt om voor rekening van de Klant specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze (sub)verwerker bij een overeenkomst dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd.
- j. De verwerking zal betrekking hebben op enerzijds lijsten van personen die gecontacteerd moeten worden conform de instructies van het Contract.
- k. De persoonsgegevens van de betrokkene(n) in de zin van artikel 4 AVG worden enkel verwerkt in het kader van de Diensten van SERIS Monitoring conform het Contract.
 - De soorten persoonsgegevens die door SERIS Monitoring zullen verwerkt worden, zijn onder andere, doch niet exclusief: voor- en familienaam, volledig adres van de hoofdverblijfplaats, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en beelden.
 - De categorieën van personen wiens persoonsgegevens verwerkt zullen worden door SERIS Monitoring kunnen de volgende zijn: werknemers en mandatarissen van de Klant, consultants, bezoekers, contractors en (on)bevoegden die zich op de Beschermd site / residence bevinden.
 - Rekening houdend met de aard van de verwerking verleent SERIS Monitoring door middel van passende technische en organisatorische middelen, voor zover mogelijk, bijstand aan de Klant bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de AVG vastgestelde rechten van de Betrokkene te beantwoorden.
 - Na afloop van de verwerkingen zal SERIS Monitoring, naargelang de keuze van de Klant, alle persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag van de persoonsgegevens wettelijk verplicht is.
 - SERIS Monitoring stelt de Klant, binnen de grenzen van het redelijke, alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van zijn in de AVG neergelegde verplichtingen aan te tonen.
- l. SERIS Monitoring neemt alle nodige en redelijke voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevens die voortkomen uit dienstverlening bij de Klant. Medewerkers van SERIS Monitoring die toegang hebben tot beelden zijn onderworpen aan de discretieplicht ten aanzien van de persoonsgegevens die door deze beelden worden verstrekt, met dien verstande dat SERIS Monitoring: (i) de beelden mag doorgeven aan de politie of aan de gerechtelijke autoriteiten indien deze feiten betreffen die een overtreding of overlast kunnen opleveren en de beelden kunnen helpen deze feiten te bewijzen of de daders ervan te identificeren; (ii) de beelden kosteloos aan de politie moeten doorgeven als zij daarom verzoeken als onderdeel van hun administratieve of gerechtelijke politieplichten en als de beelden betrekking hebben op de overtreding of overlast.

11. Integriteit, anticorruptie en merkimago

- a. SERIS Security (waarvan SERIS Monitoring een departement is) beschikt over een interne integriteitsverklaring en een gedragscode die ter inzage wordt bezorgd wanneer daarom wordt verzocht. De financiële soliditeit van SERIS Security kan steeds via de officiële kanalen worden gecontroleerd.
- b. De Partijen verbinden zich ertoe om in al hun relaties en transacties, al dan niet in verband met het Contract, te allen tijde te voldoen aan alle wetten en voorschriften die onwettige handelingen verbieden, verhinderen of afkeuren, en in het bijzonder alle handelingen die als een vorm van corruptie kunnen worden beschouwd. De Partijen verbinden zich ertoe deze verplichtingen op te leggen aan hun werknemers, bestuurders en zaakvoerders en ze te laten nakomen door derden die bij de uitvoering van het Contract zijn betrokken. Geen enkele aanbidding, vergoeding of betaling of voordeel van welke aard dan ook die een onwettige handeling of vorm van corruptie uitmaken of kunnen uitmaken, worden of zullen worden aanvaard of toegestaan, direct of indirect, met het oog op of als tegenprestatie voor de toewijzing of uitvoering van het Contract. Onverminderd strafrechtelijke sancties, is elke handeling die in strijd is met de bepalingen van dit artikel een voldoende reden om het Contract zonder gerechtelijke tussenkomst onmiddellijk via aangetekende brief te ontbinden, zonder enige schadeloosstelling voor de Partij die de bepalingen van dit artikel heeft overtreden.
- c. Iedere Partij verbindt zich ertoe de reputatie en het imago van de andere Partij bij het Contract niet te schaden, zowel tijdens de uitvoering van het Contract als na de beëindiging van het Contract. Deze verplichting geldt eveneens voor elke aantasting van de reputatie, het merk, het concept of het product waarop het Contract betrekking heeft.

12. Intellectuele eigendom

- a. De verlening van de Diensten of de levering van Goederen door SERIS Monitoring brengt geen intellectuele eigendomsoverdracht met zich mee. SERIS Monitoring behoudt het eigendoms- en auteursrecht op alle prijsopgaven, offertes, tekeningen, software, concepten, ontwerpen, modellen en andere documenten die aan de Klant worden verstrekt. De Klant is echter wel bevoegd dergelijke materialen te gebruiken voor het doel van het Contract. De Klant mag deze niet aan derden meedelen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SERIS Monitoring.
- b. Het is de Klant ten strengste verboden om een product waarvoor SERIS Monitoring intellectuele rechten heeft, openbaar te maken, te dupliceren of voor commerciële doeleinden te exploiteren. Dat geldt ook voor de producten waarvoor SERIS Monitoring een gebruiksrecht heeft verkregen.
- c. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens of voortvloeien uit de uitvoering van het Contract behoren toe aan SERIS Monitoring.
- d. De computerprogramma's en andere oplossingen die worden geleverd of aangeboden om de uitvoering van de Diensten van het Contract te garanderen, blijven eigendom van de fabrikant. De Klant verkrijgt enkel een niet-exclusief, tijdelijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht.
- e. In geval van niet-naleving van de bepalingen van dit artikel 13 moet de Klant een vaste vergoeding van € 15.000,00 betalen, onverminderd het recht van SERIS Monitoring om een hogere schadevergoeding te eisen op grond van de werkelijk geleden schade.

13. Niet afwerving

- a. De Klant stemt ermee in dat als hij gedurende de looptijd van het Contract en voor een periode van 12 maanden na de beëindiging ervan direct of indirect een persoon aanwerft die door SERIS Monitoring wordt of werd tewerkgesteld en die betrokken is of was bij de levering van Goederen en / of Diensten in het kader van het Contract, de Klant SERIS Monitoring een schadevergoeding zal betalen die gelijk staat aan het brutojaarloon van die persoon. De Partijen erkennen dat dit een voorlopige schatting van de kosten voor het verlies van SERIS Monitoring is, en geen boete. Deze clausule ontnemt het recht niet aan SERIS Monitoring om schade te vorderen voor bewezen schade boven voormeld bedrag.

14. Bepalingen van toepassing op de verhuur of verkoop van goederen

a. Bepalingen van toepassing op de verhuur van Goederen:

- Alle door SERIS Monitoring verhuurde Goederen (hierin in voorkomend geval inbegrepen software en / of documentatie) blijven steeds eigendom van SERIS Monitoring. Het is de Klant verboden de Goederen van SERIS Monitoring te verpanden, te bezwaren, te verhuren of anderszins in gebruik te geven of ter beschikking te stellen aan derden. De Goederen mogen het Belgisch grondgebied niet verlaten. Indien een derde, ingevolge pandbeslag, bewarend beslag of op enig andere wijze rechten zou laten gelden op de gehuurde Goederen, is de Klant ertoe gehouden SERIS Monitoring hiervan onmiddellijk en Schriftelijk op de hoogte te brengen. De Goederen mogen in geen geval met andere roerende of onroerende goederen worden vermengd of geïncorporeerd.
- De klant verplicht zich ertoe de Goederen alleen te gebruiken overeenkomstig de richtlijnen van de installateur en de voorschriften van de communicatie-operator. In het bijzonder verbindt hij zich ertoe de Goederen in de staat te houden waarin zij zich bevinden bij de inwerkingtreding van het Contract, waarbij alle wijzigingen onderworpen zijn aan de voorafgaande schriftelijke toestemming van SERIS Monitoring. De Klant dient de verhuurde Goederen op correcte wijze conform het doel waarvoor ze bestemd en/of ingericht zijn en in overeenstemming met de toepasselijke richtlijnen en wettelijke regels te gebruiken.
- De klant verbindt zich ertoe SERIS Monitoring onmiddellijk in te lichten over iedere afwijking van welke aard dan ook die hij aan de ongeschondenheid en goede werking van de Goederen mocht opmerken.
- De Klant dient tijdig passende maatregelen te nemen ter voorkoming van schade aan of verlies van de Goederen van SERIS Monitoring als gevolg van vorst, neerslag, storm, kortsluiting, brand, lekkage, verkeerd of oneigenlijk gebruik, diefstal enz... Indien zich desalniettemin schade of verlies voordoet, moet de Klant SERIS Monitoring daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen ten laatste de volgende werkdag na kennisname en is de Klant daardoor jegens SERIS Monitoring en getroffen derden volledig aansprakelijk. SERIS Monitoring kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die mocht worden veroorzaakt door een gebrek in de Goederen, met name ingeval de gebruiker van het systeem mocht hebben nagelaten de Goederen in bedrijf te stellen. SERIS Monitoring zal evenmin aansprakelijk zijn in geval de instructies vanwege de Klant, die door SERIS Monitoring stipt zijn opgevolgd, of de maatregelen die de aangewezen personen, overheden of diensten hebben genomen, ondoeltreffend mochten blijken te zijn. SERIS Monitoring zal evenmin aansprakelijk zijn bij gebrek aan onderhoud van de Goederen in geval van beschadiging of verkeerde behandeling van het systeem.

De extra gemaakte kosten voor de herstelling of vervanging van de Goederen zullen worden doorgerekend aan de Klant. De Klant vrijwaart SERIS Monitoring voor alle aanspraken van derden in dit verband. De Klant zal SERIS Monitoring, dan wel een door SERIS Monitoring daartoe aangestelde persoon te allen tijde de gelegenheid bieden de Goederen van SERIS Monitoring te inspecteren.

- In geval van pannes of gebreken aan de Goederen die het resultaat zijn van normaal gebruik, van verborgen gebreken of van een gebrek dat niet kon worden waargenomen door een redelijk onderzoek op het ogenblik van de levering, en er geen gebruiksschade kan vastgesteld worden, kan SERIS Monitoring ofwel de panne herstellen ofwel de Goederen vervangen. Indien herstelling onmogelijk is en er geen vervangingstoestel voorhanden is mag SERIS Monitoring het Contract onmiddellijk beëindigen en zal SERIS Monitoring voor een dergelijke beëindiging geen verantwoordelijkheid dragen ten opzichte van de Klant. Indien het toestel beschadigd is of niet meer naar behoren functioneert door nalatigheid of accidentele schade zal SERIS Monitoring het recht voorbehouden een factuur te maken verrekend op basis van de afschrijfwarde en de reeds lopende duurtijd ten opzichte van de initiële Contractduur
- Onverminderd hetgeen bepaald wordt in artikel 6 heeft SERIS Monitoring het recht om, bij laattijdige betalingen van de huurprijs die niet wordt rechtgezet binnen de 15 kalenderdagen na ingebrekestelling, de Goederen op kosten van de Klant op te halen onverminderd verdere procedurekosten. De Klant blijft ertoe gehouden de voor de overeengekomen huurperiode verschuldigde vergoedingen te betalen.
- Na beëindiging van het Contract worden alle verhuurde Goederen onverwijld aan SERIS Monitoring terug bezorgd op kosten en risico van de Klant, in goede staat en in goede werking. Niet inleveren van de Goederen + accessoires na afloop van het Contract met een nalatigheid van 14 kalenderdagen resulteert in een forfait van € 150,00 excl. BTW + restwaarde. SERIS Monitoring zal het toestel in ontvangst nemen en controleren of dit toestel zich nog in goede staat bevindt en naar behoren functioneert.
- Het Contract wordt van rechtswege en na aangetekende ingebrekestelling verbroken in geval de Klant wijziging aan het toestel heeft aangebracht zonder toestemming van SERIS Monitoring.

b. Bepalingen van toepassing op de verkoop van goederen:

- De garantie tegen verborgen gebreken (fabricagefouten, defecten in grondstoffen, installatiefouten) voor Ondernemingen gaat niet verder dan die van de leveranciers van SERIS Monitoring en is in geen geval meer dan een (1) jaar na levering geldig. Voor Consumenten bedraagt deze 24 maanden (na de datum van levering). De Klant moet binnen twee (2) maanden na vaststelling van een verborgen gebrek SERIS Monitoring daarvan in kennis stellen. Na die termijn vervalt elk recht op herstelling of vervanging. Gebreken die meer dan zes (6) maanden na levering aan het licht treden, worden niet geacht aanwezig te zijn geweest op het moment van levering, tenzij de Klant het tegendeel bewijst. De herstelling of vervanging die krachtens deze bepalingen wordt uitgevoerd, heeft alleen tot gevolg dat de oorspronkelijke garantietermijn wordt opgeschort (en dus nooit wordt verlengd). De garantie is alleen van toepassing als de Klant aantoonbaar dat de defecten zich onder normale gebruiksomstandigheden voordoen. Deze sluiten de gevolgen uit van Overmacht, abnormaal gebruik, verergering van de situatie door nalatigheid en alle andere externe oorzaken (manipulatie, gebruiksschade, opzettelijke schade, accidentele schade, waterschade, bliksem, overspanning, verkeerd gebruik, enz.).
- Voor Ondernemingen worden de Goederen vervoerd op risico en op kosten van de Klant tenzij anders schriftelijk bepaald. Het risico wordt bij de sluiting van het Contract overgedragen van SERIS Monitoring op de Klant. De Klant draagt dan het risico van verlies, schade en diefstal. De bewaring van de Goederen in afwachting van de levering en de verzending gebeuren op risico van de Klant.
- Voor Consumenten worden de Goederen vervoerd op risico van SERIS Monitoring. Als de transportkosten voor rekening van de Klant zijn worden ze in het Contract opgenomen. Het risico wordt bij de levering overgedragen van SERIS Monitoring op de Klant. De Klant draagt dan het risico van verlies, schade en diefstal. De bewaring van de Goederen in afwachting van de levering en de verzending gebeuren voor risico van SERIS Monitoring.
- De geleverde Goederen blijven eigendom van SERIS Monitoring tot de volledige betaling van de koopprijs, zowel in hoofdsom, interesten en kosten. Bij laattijdige of niet-betaling kan SERIS Monitoring de geleverde Goederen te allen tijde terugvorderen. In geval de Klant de Goederen verder verkoopt, heeft SERIS Monitoring recht op de koopprijs of de vordering tot betaling van de koopprijs. In geval de Klant de geleverde Goederen onroerend maakt door incorporatie, blijft het eigendomsvoorbehoud van SERIS Monitoring onverlet, op voorwaarde dat het eigendomsvoorbehoud is ingeschreven in het pandregister. De vermenging van de geleverde vervangbare Goederen laat het eigendomsvoorbehoud onverlet.

c. Bepalingen gemeenschappelijk aan de verhuur of de verkoop van Goederen:

- De Klant moet de geleverde Goederen onmiddellijk ontvangen en inspecteren. SERIS Monitoring zal de Goederen ter beschikking stellen in goede staat en werking, klaar voor gebruik. Eventuele gebreken van de Goederen dienen binnen 72 uur na ontvangst door de Klant Schriftelijk te worden gemeld Klachten dienen SERIS Monitoring in elk geval te bereiken voordat de betreffende Goederen worden gebruikt. Tijdens de afhandeling van klachten mogen Goederen eveneens niet worden gebruikt. Als SERIS Monitoring binnen deze periode van 72 uur geen klacht ontvangt, wil dat zeggen dat de Klant alle prestaties volledig aanvaardt en dat de Klant verklaart dat de zichtbare gebreken gedekt zijn.
- Voor Ondernemingen zijn de levertijden louter indicatief en verbinden SERIS Monitoring niet, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders werd overeengekomen. SERIS Monitoring kan niet verantwoordelijk worden gesteld in geval van overschrijding van deze termijnen. Overschrijding van de termijnen kan evenmin een reden zijn om het Contract te ontbinden.
- Voor Consumenten is de levertijd, behalve in geval van Overmacht, dertig (30) kalenderdagen na de sluiting van het Contract, tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen de Partijen. Indien SERIS Monitoring niet binnen deze termijn kan leveren, kan de Klant verzoeken om de levering te verrichten binnen een bijkomende termijn van vijftien (15) kalenderdagen. Indien de Klant niet akkoord gaat met deze bijkomende termijn, of indien SERIS Monitoring zelfs met de bijkomende termijn niet kan leveren heeft de Klant recht op een vergoeding van 10% van de waarde van een Contractperiode en kan de Klant het Contract onmiddellijk beëindigen via aangetekende brief gericht aan SERIS Monitoring.
- SERIS Monitoring is gerechtigd om te leveren in gedeelten, welke SERIS Monitoring dan afzonderlijk zal factureren.
- Als de Onderneming de Goederen, zonder gegronde reden, niet afhaalt op de datum die hem werd meegedeeld of als hij weigert ze in ontvangst te nemen, behoudt SERIS Security zich het recht voor om het Contract, na het verstrijken van een termijn van vijftien (15) kalenderdagen, als ontbonden te beschouwen zonder gerechtelijke tussenkomst, zonder voorafgaande ingebrekestelling en onverminderd zijn recht om aanspraak te maken op bijkomende schadevergoeding (opslagkosten, transportkosten, enz.).
- Als de Consument de Goederen, zonder gegronde reden, niet afhaalt op de datum die hem werd meegedeeld of als hij weigert ze in ontvangst te nemen, behoudt SERIS Security zich het recht voor om het Contract, zonder gerechtelijke tussenkomst, na het verstrijken van een termijn van tien (10) kalenderdagen na ingebrekestelling, als ontbonden te

beschouwen en onverminderd zijn recht om aanspraak te maken op bijkomende schadevergoeding (opslagkosten, transportkosten, enz.).

- De Onderneming moet ervoor zorgen dat SERIS Security de levering van de Goederen op een normale manier, op de geplande locatie en op de afgesproken datum kan uitvoeren. Hij moet er met name voor zorgen dat de plaats van levering toegankelijk is, dat de apparatuur die nodig is om de Goederen te lossen of om de Diensten te verlenen ter beschikking is en dat er voldoende gratis parkeerplaatsen zijn. Als die voorwaarden niet worden nageleefd, moet de Klant alle schade vergoeden, inclusief de wachturen en de parkeertarieven of -boetes die SERIS Monitoring heeft opgelopen.

15. Algemene bepalingen

- a. Elke wijziging of toevoeging aan het Contract dient schriftelijk te gebeuren met het voorafgaande akkoord van SERIS Monitoring. Het Contract vervangt alle vorige contracten, briefwisseling, offertes en andere documenten.
- b. Elke kennisgeving die op grond van het Contract dient te worden gedaan, dient Schriftelijk te gebeuren en dient per koerier, per fax, per aangetekende post of per e-mail te worden verstuurd naar het adres van de andere Partij zoals deze vermeld staat in de Overeenkomst.
- c. Geen van de Partijen zal het Contract overdragen zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. SERIS Monitoring mag het Contract echter op elk gewenst moment overdragen aan een van zijn gelieerde ondernemingen, dochterondernemingen of opvolgers in de zin van artikel 1:20 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen.

16. Geschillen en toepasselijk recht

- a. Op het Contract is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.
- b. In geval van geschillen met betrekking tot de geldigheid, interpretatie of uitvoering van het Contract, moeten de Partijen eerst proberen om het geschil in der minne, in alle loyaliteit en te goeder trouw te regelen.
- c. Ingeval er geen minnelijke schikking wordt getroffen, zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd om te beslissen over geschillen met betrekking tot de geldigheid, interpretatie of uitvoering van het Contract.

17. Kwaliteit van de prestaties

- d. SERIS Monitoring hecht veel belang aan de kwaliteit van de dienstverlening aan de Klant. Alle klachten en/of betwistingen van de Klant met betrekking tot een dienst van SERIS Monitoring moeten schriftelijk en binnen de 72 uur na de gebeurtenis die daartoe aanleiding heeft gegeven, zijn ingediend.
- e. Consumenten die niet tevreden zijn met de klachtenbehandeling kunnen zich steeds tot de Consumentenombudsdienst wenden voor de buitengerechtelijke regeling van het geschil via <https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>. Deze dienst zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit.

V1 -22.10.2025