

A) ALGEMENE VOORWAARDEN

1. ALGEMENE BEPALINGEN

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Levering van Goederen en/of Diensten door SERIS Security NV (hierna genoemd "SERIS Security"), met maatschappelijke zetel te B-1831 Diegem, Telecomlaan 8 (tel. 02/745.37.11, e-mailadres: information.security@seris.be), ondernemingsnummer BE 0404.770.607, aan een onderneming of een natuurlijk persoon (hierna genoemd "de Klant") die daartoe met SERIS Security een Contract is aangegaan. SERIS Security is door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken vergund als bewakingsonderneming en als onderneming voor alarmsystemen en voor camerasystemen.
- 1.2. Door het Contract te ondertekenen, erkent de Klant deze algemene & bijzondere voorwaarden volledig te hebben gelezen en ze te aanvaarden. Alleen de algemene en bijzondere voorwaarden van SERIS Security zijn van toepassing, met uitsluiting van de algemene en/of bijzondere voorwaarden van de Klant. Afwijkingen, voor zover ze door de wet zijn toegestaan, zijn niet van toepassing tenzij anders schriftelijk werd overeengekomen.
- 1.3. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de verkoop/dienstenovereenkomst en de algemene en/of bijzondere voorwaarden van SERIS Security, hebben de bepalingen van de verkoop/dienstenovereenkomst de overhand.
- 1.4. Elke bepaling van deze algemene en bijzondere voorwaarden wordt, voor zover mogelijk, geïnterpreteerd op een wijze die haar geldig, wettig en afdwingbaar maakt onder het toepasselijke recht. Indien een bepaling van deze algemene en/of bijzondere voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of onafdwingbaar wordt verklaard, wordt deze bepaling als ongeschreven beschouwd, zonder een invloed te hebben op de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen. De betrokken bepaling zal worden vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het economische en juridische doel van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2. DEFINITIES

- 2.1. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden van SERIS Security, die integraal deel uitmaken van het Contract.
- 2.2. **Contract:** verwijst naar deze algemene en bijzondere voorwaarden, de verkoop/dienstenovereenkomst en alle bijlagen.
- 2.3. **Monitoringcontract:** verwijst naar het specifieke monitoringcontract.
- 2.4. **Klant:** de Onderneming die met SERIS Security een Contract is aangegaan voor de Levering van Goederen en/of Diensten of een Consument.
- 2.5. **Onderneming:** de onderneming zoals gesteld in art. I.1, 1° van het Wetboek van economisch recht, zijnde elk van volgende organisaties: (a) iedere natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent; (b) iedere rechtspersoon; (c) iedere andere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid.
- 2.6. **Consument:** natuurlijk persoon zoals gesteld in artikel I.1, 2° van het Wetboek van economisch recht, zijnde iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- 2.7. **Partij:** verwijst naar iedere partij bij het Contract afzonderlijk (SERIS Security of de Klant) of gezamenlijk naar "de Partijen".
- 2.8. **Goederen:** (im-)materiële roerende goederen die onlosmakelijk deel van een prestatie van Diensten kunnen uitmaken.
- 2.9. **Diensten:** de uitvoering van werkzaamheden, al dan niet subsidiair vergezeld van de levering van Goederen.
- 2.10. **Levering van Goederen:** de fysieke terbeschikkingstelling van de Goederen aan de Klant.
- 2.11. **Levering van Diensten:** het moment waarop de Klant de uitgevoerde Diensten aanvaardt. Aanvaarding blijkt uit het ondertekende ontvangstbewijs of uit een ondertekend werkorder. Het eerste document dat wordt opgesteld, geldt als aanvaarding. Bij gebrek daaraan wordt aanvaarding verkregen na het verstrijken van acht (8) kalenderdagen vanaf de dag van de uitvoering zonder schriftelijke kennisgeving van de Klant dat hij de uitgevoerde Diensten niet aanvaardt.
- 2.12. **Wet private en bijzondere veiligheid:** de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.
- 2.13. **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.
- 2.14. **Camerawet:** de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's.
- 2.15. **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.
- 2.16. **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.
- 2.17. **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 ten einde vermissing, beschadiging of vernieling ervan te voorkomen of vast te stellen,
 - 3° oproepen van personen in nood te ontvangen en te verwerken of
 - 4° afstandscontrole van toegangen en uitgangen te verzekeren.
- 2.18. **Beschermde site/residentie:** de plaats, het gebouw of de gebouwen waarvoor SERIS Security Diensten uitoefent.
- 2.19. **Beschermde persoon/dier:** de natuurlijke persoon of het dier waarvoor SERIS Security Diensten uitoefent.
- 2.20. **Mobiele bewaking** houdt in dat beveiligingspersoneel zich fysiek verplaatst om verschillende locaties te controleren.
- 2.21. **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 kon worden. Worden onder andere, doch niet exclusief, als Overmacht aangemerkt: staking, lock-out, ongeval, 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 providerfalen, netstoringen, black-out, epidemieën of pandemieën, enz.
- 2.22. **Statische bewaking** verwijst naar beveiliging waarbij een bewaker op één specifieke locatie blijft en daar actief de beveiliging uitvoert.

3. OFFERTES

- 3.1. Alle prijsopgaven en offertes zijn louter indicatief, tenzij ze een geldigheidsperiode vermelden. Zolang de Klant een prijsopgave of offerte niet heeft geaccepteerd, hebben deze een louter informatieve waarde en kan SERIS Security ze op elk moment intrekken of wijzigen.
- 3.2. Alle prijzen in een prijsopgave of offerte zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.3. 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 Security 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.

4. LEVERINGEN, ONTVANGST, GARANTIES EN EIGENDOMS- EN RISICO-OVERDRACHT – CF. BIJZONDERE VOORWAARDEN

5. DUUR, SCHORSING EN ONTBINDING VAN HET CONTRACT – CF. BIJZONDERE VOORWAARDEN

6. PERSONEEL VAN SERIS SECURITY EN ONDERAANEMING

- 6.1. In overeenstemming met art. 50 van de Wet private en bijzondere veiligheid, wil SERIS Security de aandacht van de Klant vestigen op het feit dat bewakingsagenten niet in een politiek of een arbeidsconflict mogen tussenkomen. Ze kunnen in deze omstandigheden bewakingsactiviteiten uitoefenen voor zover er geen contact is tussen de bewakingsagenten en personen die politieke of vakbondsactiviteiten uitoefenen. Het is bewakingsagenten en -ondernemingen eveneens verboden

toezicht te houden op politieke, filosofische, godsdienstige of vakbondsovertuigingen of op het lidmaatschap van een ziekenbond, en op de uiting van die overtuigingen of dat lidmaatschap, alsmede te dien einde gegevensbestanden aan te leggen of te voeden.

- 6.2. SERIS Security behoudt zich het recht voor om op elk moment de werknemers te wijzigen die het heeft toegewezen voor de uitvoering van het Contract. De Klant kan SERIS Security vragen om een personeelslid van SERIS Security dat werd toegewezen voor de uitvoering van het Contract, te vervangen, maar de uiteindelijke beslissing ligt volledig bij SERIS Security. Personeelswijzigingen moeten schriftelijk worden gevraagd aan SERIS Security. Deze aanvragen moeten voldoende en transparant gemotiveerd zijn.
- 6.3. Het personeel en/of de aangestelde van SERIS Security zijn niet contractueel verbonden met de Klant en blijven uitsluitend onderworpen aan het gezag van SERIS Security. SERIS Security duidt een verantwoordelijke, een lid van het leidinggevend personeel, aan met wie de Klant steeds contact kan opnemen met het oog op de optimale uitvoering van het Contract.
- 6.4. De Klant verzaakt, in de meest ruime zin en voor zover mogelijk krachtens de wet, aan elke bestaande dan wel toekomstige contractuele en/of buitencontractuele vordering tegen het personeel, aangestelden, bestuurders, hulppersonen, onderaannemers en andere uitvoeringsagenten van SERIS Security. Deze verzaking laat de rechten van de Klant onverlet ingeval van opzet of bedrog van SERIS Security of van de betrokken uitvoeringsagent of ingeval van schade die het leven of de fysieke integriteit van een persoon aantast.
- 6.5. Als algemene regel geldt dat de instructies aan de medewerkers van SERIS Security altijd door een lid van het leidinggevend personeel van SERIS Security moeten worden gegeven. Niettemin kan de Klant instructies geven aan werknemers van SERIS Security met betrekking tot het welzijn op het werk op de site van de Klant en het praktische gebruik van de hulpmiddelen en systemen die de Klant ter beschikking stelt (bijv. een database of een telefooncentrale). Dit recht van de Klant om instructies te geven, kan op geen enkele manier het werkgeversgezag van SERIS Security beïnvloeden. De Klant verbindt zich ertoe de agenten van SERIS Security niet te vragen om taken uit te voeren die wettelijk verboden zijn (met name door de Wet private en bijzondere veiligheid en de uitvoeringsbesluiten). Als de Klant de agenten van SERIS Security vraagt om andere taken dan de in het Contract bepaalde taken uit te voeren, kan hij van SERIS Security geen vergoeding vorderen wegens mogelijke schade die daaruit zou kunnen voortvloeien.
- 6.6. SERIS Security behoudt zich het recht voor om een beroep te doen op onderaannemers voor de uitvoering van het Contract. Onder voorbehoud van de toepassing van artikel 7 van de Algemene Voorwaarden, is SERIS Security verantwoordelijk voor deze onderaannemers.
- 6.7. De Klant verbindt zich ertoe om geen persoon die door SERIS Security wordt of werd tewerkgesteld en die betrokken is of was bij de levering van Goederen en/of Diensten in het kader van het Contract aan te werven tijdens de duur van het Contract, alsook gedurende een termijn van twaalf (12) maanden na afloop van het Contract. Bij inbreuken op deze bepaling is van rechtswege een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd die overeenkomt met twaalf (12) maanden brutotoeloof van de betrokken bewakingsagent, onverminderd het recht van SERIS Security om eventueel een hogere schadeloosstelling te eisen.

7. VERBINTENISSEN VAN SERIS SECURITY - AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN

- 7.1. Alle verbintenissen van SERIS Security die uit dit Contract voortvloeien, zijn inspanningsverbintenissen.
- 7.2. De burgerlijke aansprakelijkheid van SERIS Security jegens de Klant is beperkt (behalve voor wettelijke uitzonderingen) tot een bedrag van maximaal vijf (5) keer de jaarwaarde van het Contract, met een maximum van 3.500.000,00 euro per schadegeval en per jaar, voor lichamelijk letsel, materiële schade en beroepsaansprakelijkheid. SERIS Security zal zorgen dat zij steeds voldoende verzekerd is. De aansprakelijkheid omvat nooit indirecte of gevolgschade zoals, maar niet beperkt tot, omzetsderving, winstderving, totale kosten van de bedrijfsunderbreking, enz.
- 7.3. Voor zover wettelijk toegelaten wordt buitencontractuele aansprakelijkheid uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7.4. SERIS Security zal de Klant in geen geval vrijwaren als deze wordt aangesproken op grond van art. 3.101 van het Burgerlijk Wetboek.
- 7.5. SERIS Security is ontheven van haar verplichting tot schadevergoeding wanneer de schade het gevolg is van onjuiste 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 Security werden geleverd en/of geplaatst. De herstelling van de bovengenoemde schade is de verantwoordelijkheid van de Klant.
- 7.6. Indien SERIS Security ingevolge Overmacht verhinderd is om bepaalde van haar bij dit Contract aangegane verbintenissen (tijdig) na te komen, is SERIS Security niet aansprakelijk voor de niet-nakoming of de opgelopen vertraging zolang deze omstandigheden voortduren. Wanneer SERIS Security haar verplichtingen echter niet kan nakomen gedurende een periode van drie (3) maanden, zullen de Partijen samen overleggen teneinde maatregelen te nemen in onderling akkoord.
- 7.7. Indien zich na de totstandkoming van het Contract omstandigheden voordoen die redelijkerwijze onvoorzienbaar waren bij de sluiting ervan en die de uitvoering van het Contract door SERIS Security aanzienlijk verzwaren, bemoeilijken of de economische balans van het Contract ernstig verstoren, heeft SERIS Security het recht om de Klant schriftelijk te verzoeken het Contract te goeder trouw te heronderhandelen teneinde de contractuele voorwaarden aan te passen aan de gewijzigde omstandigheden. Het Contract blijft gedurende de heronderhandelingen volledig van kracht. De Klant blijft gehouden tot de volledige nakoming van al zijn verbintenissen, met inbegrip van zijn betalingsverplichtingen, totdat de Partijen een schriftelijk akkoord hebben bereikt over de aanpassing van het Contract. Indien de Klant weigert het Contract te heronderhandelen, dan wel indien de Partijen niet binnen dertig (30) kalenderdagen na het schriftelijke verzoek van SERIS Security tot heronderhandeling tot een akkoord komen, heeft SERIS Security het recht het Contract geheel of gedeeltelijk per aangetekende brief met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding of schadeloosstelling verschuldigd te zijn aan de Klant.

8. VERBINTENISSEN VAN DE KLANT – CF. BIJZONDERE VOORWAARDEN

9. FACTUREN, FORFAITAIRE VERGOEDINGEN EN VERWIJLINTERESTEN

- 9.1. Facturen zijn betaalbaar dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, tenzij anders uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Partijen werd overeengekomen. Het tijdig betalen van de facturen wordt door de Partijen erkend als een essentieel element van het Contract.
- 9.2. Betwistingen van facturen dienen schriftelijk te geschieden, binnen de vijftien (15) kalenderdagen na verzenddatum van de factuur, op straffe van niet-ontvankelijkheid. De Klant moet de datum en het factuurnummer in al zijn communicaties vermelden.
- 9.3. Indien de Klant een Onderneming betreft heeft elke laattijdige betaling van een factuur van rechtswege en zonder ingebrekestelling de betaling van een verwijlinterest aan een rentevoet zoals bepaald in artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties op de verschuldigde som tot gevolg, vanaf de datum van opeisbaarheid van de factuur en tot aan de volledige betaling. Bovendien wordt bij elke vertraging van langer dan een (1) maand het bedrag van de factuur van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met 15% (met een minimum van 75,00 euro) als forfaitaire schadevergoeding. Forfaitaire vergoedingen vormen een billijke vergoeding voor de schade SERIS Security ondervindt en geenszins een sanctie. Daarnaast behoudt SERIS Security zich het recht voor om een hogere schadeloosstelling te eisen indien de geleden schade hoger is dan de forfaitaire schadeloosstelling.
- 9.4. Indien de Klant een Consument betreft heeft een laattijdige betaling van een factuur tot gevolg dat automatisch 7,50 euro administratieve kosten vermeerderd met de portkosten worden aangerekend vanaf de tweede herinnering. Voor consumenten die een overeenkomst voor regelmatige levering van goederen of diensten hebben zal dit zijn vanaf de vierde herinnering. De forfaitaire vergoeding bij laattijdige betaling bedraagt (i) 20,00 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan 150,00 euro; (ii) 30,00 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 euro en 500,00 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500,00 euro is; (iii) 65,00 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500,00 euro met een maximum van 2.000,00 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500,00 euro is. Daarenboven zal een laattijdige betaling van een factuur van rechtswege, na eerste ingebrekestelling en een wachttijd van veertien (14) kalenderdagen die begint te lopen op de derde werkdag na de verzending door de post, of de eerste kalenderdag volgend op de elektronische herinnering, dan wel bij de vierde laattijdige betaling in geval van een overeenkomst voor regelmatige levering van goederen of diensten, een verwijlinterest verschuldigd zijn aan een rentevoet zoals bepaald in artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding

van de betalingsachterstand bij handelstransacties en dit tot volledige betaling. Indien SERIS Security eventuele aan de Consument verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, heeft de Consument recht op een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan het schadebeding vermeld onder dit artikel 9.4.

- 9.5. In geval van laattijdige betaling heeft SERIS Security het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten, zonder afbreuk te doen aan het recht om het Contract zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling per aangetekende brief te ontbinden. De opschorting heeft tot gevolg dat SERIS Security zal worden ontslagen van alle aansprakelijkheid jegens de Klant die in dat verband geen compensatie, terugbetaling of schadevergoeding kan vorderen. De bedragen die tijdens de opschortingsperiode verschuldigd zijn, komen SERIS Security toe als schadeloosstelling. Indien de Klant een Consument betreft en de betaling van de factuur vijftien (15) kalenderdagen na de tweede, dan wel vierde herinnering in geval van regelmatige levering van goederen of diensten, nog steeds niet gebeurd is, kan SERIS Security het Contract onmiddellijk en zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder compensatie beëindigen. Daardoor zal de Klant alle nog verschuldigde bedragen onverwijld moeten betalen, evenals alle bedragen die normaal nog tijdens de looptijd van het Contract zouden verschuldigd zijn.
- 9.6. De Klant stemt ermee in om de facturen en documenten met betrekking tot het Contract elektronisch te ontvangen, onverminderd het recht van SERIS Security om de facturen te allen tijde op papier te verzenden. Elektronisch verzonden facturen worden niet op papier verzonden. De Klant is verantwoordelijk voor het bewaren en archiveren van de facturen gedurende de wettelijk voorgeschreven termijn.
- 9.7. De facturatie geschiedt conform de vigerende wetgeving inzake elektronische facturatie. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk facturen te ontvangen via het Peppol-netwerk of een ander beveiligd elektronisch kanaal in een gestructureerd formaat. De Klant erkent dat de algemene voorwaarden, die reeds bij de offerte of bestelling ter kennis zijn gebracht, integraal van toepassing blijven op elke elektronische factuur. De verwijzing in de metadata van het elektronische bestand (bijv. de hyperlink naar de voorwaarden) geldt als volledige en rechtsgeldige kennisgeving. De Klant is verantwoordelijk voor de correcte configuratie van zijn ontvangstkanaal. Een factuur wordt geacht te zijn ontvangen op het moment dat deze door het netwerk van SERIS Security succesvol is aangeboden aan het Peppol-netwerk of het door de Klant opgegeven platform. Indien de Klant de factuur wenst te betwisten, dient dit schriftelijk en gemotiveerd te gebeuren binnen de vijftien (15) kalenderdagen na de verzenddatum van de elektronische factuur. Het uitblijven van een protest binnen deze termijn geldt als definitieve aanvaarding van de factuur en de daarin vervatte voorwaarden.
- 9.8. De Klant kan SERIS Security 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.).
- 9.9. Indien een bestelbonnummer op een factuur moet worden vermeld, moet de Klant deze schriftelijk meedelen binnen de vijftien (15) kalenderdagen na de datum van aanvaarding van de offerte. Voor elk verzoek om een bestelbonnummer toe te voegen dat na deze periode wordt ontvangen zal 15,00 euro administratiekosten in rekening worden gebracht. In dit laatste geval blijft de oorspronkelijke betalingstermijn ongewijzigd.
- 9.10. Een Klant die een Contract als Consument is aangegaan en uiteindelijk wil laten factureren aan een Onderneming waardoor hij niet langer kan gekwalificeerd worden als Consument erkent dat hij niet meer de voorwaarden die van toepassing zijn op een Contract met een Consument zal kunnen genieten. De regels voor de Contracten met Ondernemingen zullen in dit geval worden toegepast.

10. AANPASSING VAN DE PRIJZEN – CF. BIJZONDERE VOORWAARDEN

11. INTEGRITEIT, ANTICORRUPTIE EN MERKIMAGO

- 11.1. SERIS Security 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.
- 11.2. 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 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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. VERTROUWELIJKHEID EN BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 12.1. 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: a) reeds legaal in het bezit was van de ontvangende Partij vóór de mededeling van de informatie; b) reeds toegankelijk is voor het publiek op het moment van de communicatie; c) openbaar wordt gemaakt na mededeling op een andere manier dan als gevolg van een fout van de ontvangende Partij; d) voor de ontvangende Partij op een niet-vertrouwelijke basis toegankelijk wordt gemaakt door een andere bron dan de mededelende Partij; e) onafhankelijk werd ontwikkeld door een Partij zonder het gebruik van vertrouwelijke informatie van de communicerende Partij; f) door de mededelende Partij schriftelijk is aangegeven als niet vertrouwelijk; g) openbaar moet worden gemaakt krachtens de wet, een rechterlijk bevel of een bindend verzoek van een bevoegde overheid, met dien verstande dat de ontvangende Partij de openbaarmaking beperkt tot wat strikt noodzakelijk is en, voor zover wettelijk toegestaan, de mededelende Partij vooraf informeert.
- 12.2. SERIS Security 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. SERIS Security verwerkt persoonsgegevens altijd in overeenstemming met de wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. In de "Privacyverklaring" vindt u meer informatie over de soorten persoonsgegevens die SERIS Security als *verwerkingsverantwoordelijke* kan 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 of haar 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 of haar persoonsgegevens wordt beperkt tot het geschil is opgelost. Ten slotte heeft iedere betrokkene recht op overdraagbaarheid van zijn of haar persoonsgegevens. Iedereen kan zich op elk moment en zonder dat men zich daarvoor hoeft te rechtvaardigen, verzetten tegen de verwerking van zijn 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.

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.

- 12.3. Indien SERIS Security ten aanzien van de Klant bij de uitvoering van het Contract zou gekwalificeerd worden als "verwerker" (in de zin van de AVG), dan zal de desbetreffende verwerking van persoonsgegevens plaatsvinden in overeenstemming met de bepalingen van de specifieke verwerkingsovereenkomst die tussen de Partijen zal worden afgesloten.

13. INTELLECTUELE EIGENDOM

- 13.1. De verlening van de Diensten of de levering van Goederen door SERIS Security brengt geen intellectuele-eigendomsoverdracht met zich mee. SERIS Security 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 Security.
- 13.2. Het is de Klant ten strengste verboden om een element waarvoor SERIS Security intellectuele rechten heeft, openbaar te maken, te dupliceren of voor commerciële doeleinden te exploiteren. Dat geldt ook voor elementen waarvoor SERIS Security een gebruiksrecht heeft verkregen.
- 13.3. Alle intellectuele-eigendomsrechten die ontstaan tijdens of voortvloeien uit de uitvoering van het Contract behoren toe aan SERIS Security.
- 13.4. De computerprogramma's en andere oplossingen die worden geleverd bij de installatie 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.
- 13.5. In geval van niet-naleving van de bepalingen van dit artikel 13 moet de Klant een vaste vergoeding van 15.000,00 euro betalen, onverminderd het recht van SERIS Security om een hogere schadevergoeding te eisen op grond van de werkelijk geleden schade.

14. WIJZIGINGEN

- 14.1. Elke wijziging of toevoeging aan het Contract moet schriftelijk gebeuren. Het Contract vervangt alle vorige contracten, briefwisseling, offertes en andere documenten.
- 14.2. Elke kennisgeving die op grond van het Contract dient te worden gedaan, dient schriftelijk te gebeuren en dient per koerier, per aangetekende post of per e-mail te worden verstuurd naar het adres van de andere Partij zoals deze vermeld staat in het Contract.
- 14.3. 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 Security 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.

15. REDENEN VOOR DE BUITENGERECHTELIJKE ONTBINDING VAN HET CONTRACT

- 15.1. SERIS Security heeft het recht het Contract zonder gerechtelijke tussenkomst, zonder compensatie en zonder voorafgaande ingebrekestelling, per aangetekende brief te ontbinden indien de Klant aangifte van faillissement doet, failliet verklaard wordt, ontbonden of vereffend wordt.
- 15.2. SERIS Security behoudt zich eveneens het recht voor om het Contract per aangetekende brief zonder gerechtelijke tussenkomst, zonder compensatie en zonder voorafgaande ingebrekestelling, te ontbinden:
- a) in zijn geheel of voor het nog niet uitgevoerde deel in geval van niet-betaling van een niet conform artikel 9.2 en, in voorkomend geval, artikel 9.7 betwiste factuur door de Klant. In dat geval moet de Klant onmiddellijk alle verschuldigde bedragen betalen, alsook alle bedragen die normaal gefactureerd zouden worden tot op de normale einddatum van het Contract.
 - b) in geval van belangrijke wijziging in de juridische situatie van de Klant, met name in geval van controlewijziging, overdracht van het handelsfonds, fusie/splitsing.

16. KWALITEIT VAN DE PRESTATIES

- 16.1. SERIS Security 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 Security moeten op straffe van verval schriftelijk per brief aan de maatschappelijke zetel of per e-mail information.security@seris.be en binnen de 72 uur na de gebeurtenis die daartoe aanleiding heeft gegeven, zijn ingediend.
- 16.2. 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.

17. GESCHILLEN EN TOEPASSELJK RECHT

- 17.1. Op het Contract is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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. Indien het een geschil met een Consument betreft, zijn de rechtbanken van de woonplaats van deze laatste bevoegd.

B) BIJZONDERE VOORWAARDEN M.B.T. BEWAKINGSDIENSTEN STATISCH, MOBIEL EN MONITORING

I. STATISCH EN MOBIEL

1. VERBINTENISSEN VAN DE KLANT

- 1.1. De Klant verbindt zich ertoe om tegenover de bewakingsagenten van SERIS Security de voorschriften van het Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming en de Codex over het Welzijn op het Werk na te leven, alsmede de arbeidsvoorwaarden te bieden die Paritair Comité nr. 317 voorziet voor bewakingsdiensten.
- 1.2. Bij elk voorval of ongeval waarvoor SERIS Security verantwoordelijk zou kunnen worden gesteld, moet de Klant, op straffe van verval, SERIS Security binnen de 72 uur per aangetekend schrijven verwittigen.
- 1.3. De Klant moet ook alle maatregelen nemen om de inspecteurs van SERIS Security die belast zijn met de controle van het werk van de bewakingsagenten, toegang te bieden tot de sites. Op verzoek van de Klant deelt SERIS Security tijdig de identiteit van deze inspecteurs mee.
- 1.4. Wanneer een interventie onmogelijk wordt door een beslissing of nalatigheid van de Klant (bijvoorbeeld: de onmogelijkheid om toegang te krijgen tot de plaats waar de prestatie moet worden geleverd of de mededeling van onjuiste informatie), worden de geprogrammeerde prestaties in rekening gebracht alsof ze waren uitgevoerd.
- 1.5. Wanneer de Klant bewakingscamera's gebruikt, berust de verantwoordelijkheid voor de naleving van de bepalingen van de Camerawet (en de uitvoeringsbesluiten) volledig bij de Klant.

2. AANPASSING VAN DE PRIJZEN BEWAKINGSDIENSTEN

- 2.1. Vanaf de begindatum van het Contract en conform de door de FOD Economie toegestane afwijking, mogen de prijzen van de aan de Klant door SERIS Security geleverde prestaties worden aangepast volgens deze formule:

$$VP_N = VP_{N-1} (1 + 0,9 \times X)$$

VP_N = nieuwe verkoopprijs

VP_{N-1} = verkoopprijs vroeger van toepassing

X = het percentage van alle kostenverhogingen gerelateerd aan het Contract (bv. de indexering en/of kostenverhogingen opgelegd in het kader van wettelijke beslissingen of beslissingen genomen binnen Paritair Comité nr. 317 voor de bewakingsdiensten cf. collectieve arbeidsovereenkomsten). Die verhogingen zijn van toepassing aan 90% voortvloeiend uit de formule met vermenigvuldiger 0,9.

- 2.2. Alle bijkomende kosten, rechten en belastingen die worden opgelegd door de federale overheid of door een andere bevoegde overheid en alle kosten die voortvloeien uit de wijziging van de toepasselijke reglementering na de begindatum van het Contract, zijn ten laste van de Klant.

3. DUUR, SCHORSING EN ONTBINDING VAN HET CONTRACT - AANVULLING VAN ARTIKEL 15 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 3.1. Tenzij de Partijen hierin uitdrukkelijk en schriftelijk anders voorzien, wordt het Contract aangegaan voor een periode van drie (3) jaar.
- 3.2. Aan het einde van elke termijn wordt het Contract automatisch voor eenzelfde periode hernieuwd, tenzij één van de Partijen het Contract opzegt per aangetekende brief die ten minste zes (6) maanden voor de afloop van de contractperiode werd verstuurd. Consumenten kunnen het Contract na de eerste stilzwijgende verlenging opzeggen mits het respecteren van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- 3.3. Ingeval de Klant het Contract niet conform artikel 3.2 voortijdig beëindigt, moet deze aan SERIS Security een vergoeding betalen die overeenkomt met het verschuldigde bedrag voor de resterende looptijd van het betreffende Contract. Deze bepaling is van toepassing onverminderd het recht van SERIS Security om een hogere schadevergoeding te eisen gelet op de werkelijk geleden schade.
- 3.4. SERIS Security mag de uitvoering van het Contract geheel of gedeeltelijk opschorten in geval van Overmacht zonder aansprakelijkheid jegens de Klant. De opschorting duurt zolang de Overmachtssituatie en haar gevolgen redelijkerwijze voortduren.
- 3.5. Het aantal prestatie-uren wordt vastgesteld in het in het Contract beschreven uitvoeringsprogramma. De Klant mag die uren slechts verminderen naar aanleiding van een contractuele vervalldag en mits hij daarvan ten minste drie (3) maanden voor de vervalldag per aangetekende brief kennisgeeft. SERIS Security moet haar akkoord steeds schriftelijk bevestigen. In geval van vermindering van de prestaties waarbij de in dit artikel vermelde voorwaarden niet worden nageleefd, heeft SERIS Security het recht om een compenserende vergoeding te eisen die gelijk is aan de waarde van de verminderde prestaties.
- 3.6. De Klant betaalt de training ter plaatse en de dossierkosten bij de opstart van een Contract.
- 3.7. Ingeval de Klant een bestelling annuleert, moet de Klant een forfaitaire vergoeding betalen van 15% van het bedrag van de bestelling.

4. LEVERINGEN, ONTVANGST, GARANTIES EN EIGENDOMS- EN RISICO-OVERDRACHT

- 4.1. De levertijden zijn louter indicatief en verbinden SERIS Security niet, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders werd overeengekomen. SERIS Security 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.
- 4.2. De Klant moet de geleverde Goederen onmiddellijk ontvangen en inspecteren. Gebreken aan geleverde Goederen en klachten worden slechts aanvaard als ze per aangetekende brief binnen acht (8) kalenderdagen na Levering zijn ingediend. Klachten dienen SERIS Security in elk geval te bereiken voor de betreffende Goederen worden gebruikt. Tijdens de afhandeling van klachten mogen Goederen eveneens niet worden gebruikt. Als SERIS Security binnen deze periode van acht (8) dagen geen klacht ontvangt, wil dat zeggen dat de Klant alle prestaties volledig aanvaardt en dat de Klant verklaart dat de zichtbare gebreken gedekt zijn.
- 4.3. De garantie tegen verborgen gebreken (fabricagefouten, defecten in grondstoffen, installatiefouten) gaat niet verder dan die van de leveranciers van SERIS Security en is in geen geval meer dan een (1) jaar na Levering geldig behalve naar Consumenten toe waar de garantie twee (2) jaar betreft. De Klant moet binnen twee (2) maanden na vaststelling van een defect SERIS Security 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 termijn van zes (6) maanden is niet van toepassing ten aanzien van de Consument, voor wie het wettelijke vermoeden dat het gebrek bij Levering bestond gedurende twee (2) jaar van toepassing blijft. De herstelling of vervanging die krachtens deze bepalingen wordt uitgevoerd, heeft alleen tot gevolg dat de oorspronkelijke garantieperiode 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 door derden, waterschade, bliksem, overspanning, enz.).
- 4.4. De Goederen worden vervoerd op risico van de Klant en de transportkosten zijn voor rekening van de Klant, tenzij anders schriftelijk bepaald.
- 4.5. Het risico wordt bij de sluiting van het Contract overgedragen van SERIS Security 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.
- 4.6. De eigendomsoverdracht van SERIS Security aan de Klant heeft plaats op het moment van volledige betaling van het bedrag van de hoofdsom, kosten en interest inbegrepen.
- 4.7. De geleverde Goederen blijven eigendom van SERIS Security tot de volledige betaling van de verkoopprijs, zowel in hoofdsom, interesten en kosten. Bij laattijdige of niet-betaling kan SERIS Security de geleverde Goederen te allen tijde terugvorderen. In geval de Klant de Goederen verder verkoopt, heeft SERIS Security recht op de verkoopprijs of de vordering tot betaling van de verkoopprijs. In geval de Klant de geleverde Goederen onroerend maakt door incorporatie, blijft het eigendomsvoorbehoud van SERIS Security onverlet, op voorwaarde dat het eigendomsvoorbehoud is ingeschreven in het pandregister. De vermenging van de geleverde vervangbare Goederen laat het eigendomsvoorbehoud onverlet.

- 4.8. Als de Klant de Goederen/Diensten, 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.).
- 4.9. De Klant moet ervoor zorgen dat SERIS Security de Levering van de Goederen/Diensten 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 Security heeft opgelopen.

II. MONITORING

1. TOEPASSELJKHEID

- 1.1. Onderhavige bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op de levering van goederen en/of diensten ingevolge diensten met betrekking tot Monitoring, hierna ook genoemd "Monitoring".
- 1.2. Indien, in afwijking van artikel 1.2 van de Algemene Voorwaarden, Partijen uitdrukkelijk zouden overeenkomen dat aankoopvoorwaarden van de Klant van toepassing zijn, dan zullen de technische bepalingen van onderhavige bijzondere voorwaarden voor Monitoring steeds van toepassing zijn en voorrang hebben op eventuele technische bepalingen van de Klant.
- 1.3. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen met betrekking tot Monitoring, zal volgende hiërarchie van toepassing zijn: (i) de instructiefiche, (ii) de service pack voorwaarden, (iii) de residential of business voorwaarden, (iv) de bijzondere voorwaarden m.b.t. Monitoring en (v) de Algemene Voorwaarden van SERIS Security.
- 1.4. Kaderovereenkomst (Onderaanneming): Indien de Klant in zijn hoedanigheid van installateur de Monitoring goederen en/of diensten van SERIS Security op zijn beurt aanbiedt aan een eigen klant (de "Eindgebruiker"), dan waakt de Klant erover dat de Eindgebruiker de bepalingen naleeft van de Wet private en bijzondere veiligheid en haar uitvoeringsbesluiten, zoals maar niet beperkt tot deze met betrekking tot het aanbieden van deze Goederen en/of Diensten, meer in het bijzonder maar niet exhaustief, voor wat betreft de informatieplicht aan de Eindgebruiker en de (eventuele) vergunningsplicht. Daarenboven waakt deze Klant erover dat de bepalingen van het Monitoringcontract die van toepassing zijn op de Eindgebruiker back-to-back aan deze laatste worden opgelegd. In het bijzonder wijst de Klant de Eindgebruiker op diens verplichtingen voortvloeiend uit het Contract, zoals, maar niet exhaustief, diens verantwoordelijkheid voor het correct aanleveren van instructies. De Klant vrijwaart SERIS Security voor elke aansprakelijkheid die zou ontstaan wegens het niet naleven van deze bepaling.
- 1.5. Driepartijen-overeenkomst: Indien het Monitoringcontract wordt ondertekend door drie (3) partijen, met name door (i) SERIS Security voor de Monitoring diensten, (ii) de Klant in zijn hoedanigheid van installateur van het Alarm – of Camerasysteem, en (iii) de Eindgebruiker, dan zullen de bepalingen 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.

2. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN MET BETREKKING TOT MONITORING

- 2.1. **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 procesoverwachung, waarbij een alarmsignaal dat voortkomt 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.
- 2.2. **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 Security in het kader van Monitoring diensten 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 Monitoringcontract 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.
- 2.3. **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.
- 2.4. **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 Security voor Monitoringdiensten 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/residentie of bij de Beschermd persoon / dier aanwezig zijn, zouden hebben. De bepalingen hierboven zijn, voor zover als mogelijk, ook toepasselijk op het uitvoeren van virtuele ronden.
- 2.5. **Facility monitoring**: dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het beheren vanop afstand van de Beschermd site/residentie, 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 Security, afdeling Monitoring betreffende Facility monitoring zijn beperkt tot het verlenen van Diensten aan eenieder die door de Klant is aangemerkt als toegangsbevoegd en het weigeren van toegang aan anderen. SERIS Security kan niet aansprakelijk worden gesteld bij een onjuiste en/of onduidelijke opgave van de toegangsbevoegden door de Klant en de gevolgen die hieruit voortvloeien.
- 2.6. **Tele-assistentie**: dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het bieden van tussenkomst door een operator van SERIS Security voor Monitoringdiensten 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.
- 2.7. **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 Security in het kader van Monitoring worden verhuurd of ter beschikking gesteld overeenkomstig artikel 10, alsook voor de goede ontvangst van de signalen afkomstig ervan door SERIS Security voor Monitoring. SERIS Security wijst erop dat zij in het kader van Monitoringdiensten niet bevoegd is voertuigen stil te leggen en dat haar bevoegdheid enkel geldt op Belgisch grondgebied onder regie van de dienst DJO (Politie).
- 2.8. **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, overeenkomstig artikel 10.
- 2.9. **S-Eyes**: dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het verhuren door SERIS Security in het kader van Monitoringdiensten van een tijdelijk vaste camera om plaatsen te bewaken waar tijdelijk een verhoogd beveiligingsrisico aanwezig is.

- 2.10. **S-Soc:** dit betreft de Diensten die specifiek bestaan uit het verhuren door SERIS Security in het kader van Monitoringdiensten van een mobiele commandowagen met operatoren van waaruit de verschillende Diensten kunnen worden uitgevoerd bij grote of onvoorziene incidenten of in bijzondere omstandigheden.

3. VERBINTENISSEN VAN SERIS SECURITY M.B.T. MONITORINGDIENSTEN

- 3.1. SERIS Security in het kader van 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/residentie 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 Security in het kader van Monitoring verzorgt deze alarmopvolging 24 uur per dag en 365 dagen per jaar.
- 3.2. Wanneer het systeem in test werd geplaatst, worden geen oproepen verricht naar de Federale Politie of de openbare diensten.
- 3.3. Indien geen van de opgegeven contactpersonen, autoriteiten of diensten kan worden bereikt, is de taak van SERIS Security in het kader van Monitoring beëindigd. De Klant verklaart hiermee genoegen te nemen.
- 3.4. SERIS Security wijst de Klant erop dat in het kader van Monitoring haar 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 Security, afdeling Monitoring steeds conform de instructies van de bevoegde politie -, gerechtelijke, opsporings- en andere overheidsdiensten, wiens specifieke instructies voorrang kunnen hebben op het Contract.
- 3.5. 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).
- 3.6. De beelden zoals deze door SERIS Security in het kader van 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 een (1) maand, tenzij de geregistreerde beelden het voorwerp uitmaken van een onderzoek naar criminele feiten in welk geval ze langer kunnen opgeslagen worden.
- 3.7. 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 Security in het kader van haar Monitoringdiensten worden waargenomen. De kwaliteit van de signalen van het Alarm- of Camerasysteem kan negatief worden beïnvloed door externe omstandigheden die niet voor rekening, noch voor risico van SERIS Security 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/residentie of bij de Beschermd persoon/dier, het slecht functioneren van het Alarm- of Camerasysteem door een andere externe oorzaak zoals cybercrime en softwaretoepassingen 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 Security in het kader van haar Monitoringdiensten 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 (te veel aan 'polling') valt hieronder, waardoor de Alarmcentrale overbelast zou kunnen raken, in welk geval de operator van SERIS Security 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. 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. Bij het uitblijven van testsignalen gedurende een periode van zestig (60) uur zal SERIS Security geen gevolg meer geven aan dit alarm, tenzij schriftelijk tegenbericht. De controle van de testsignalen start pas na ontvangst van een eerste correct testsignaal.

4. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT IN HET KADER VAN MONITORINGDIENSTEN

- 4.1. Het gebruiken van de toestellen van Alarm- en Camerasystemen overeenkomstig de door de installateur gespecificeerde gebruikelijke omstandigheden, de voorschriften van de Wet private en bijzondere veiligheid, haar uitvoeringsbesluiten en de Camerawet.
- 4.2. Het zorg dragen voor de reiniging en het onderhoud van alle in het kader van de door SERIS Security in het kader van 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 Security 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 of letsels zouden kunnen toebrengen aan personen.
- 4.3. Alle kosten voor zijn of haar rekening te nemen dewelke gepaard gaan met de plaatsing, aanpassing componenten, installatie, aanpassingen in functie van de transmissieverbinding en het onderhoud van het Alarm- of Camerasysteem. De inrichting en projectie van het Camerasysteem dient zodanig te zijn dat de operatoren van SERIS Security deze te allen tijde efficiënt kunnen bedienen.
- 4.4. Het zenden van ten minste éénmaal per maand een signaal naar de Alarmcentrale.
- 4.5. Het onmiddellijk schriftelijk (indien van toepassing, met kopie aan de installateur) meedelen van iedere instructiewijziging aan SERIS Security m.b.t. Monitoringdiensten. De Klant blijft steeds verantwoordelijk voor de correcte implementatie en aanpassing in het 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.
- 4.6. De onmiddellijke melding aan SERIS Security van werkzaamheden aan telefoonlijnen door enige telecommatenschap 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.
- 4.7. Het voor eigen rekening nemen van kosten van aanpassingen aan de zendinrichting ten gevolge van eventueel door enige telecommatenschap afgeschafte of gewijzigde telefoon- of straalverbindingen waar SERIS Security voor Monitoringdiensten gebruik van maakt voor de ontvangst van alarmsignalen.
- 4.8. Te zorgen voor een goede verbinding tussen het aanwezige Alarm- of Camerasysteem en de Alarmcentrale voor Monitoringdiensten van SERIS Security en een beveiliging die passend is voor de stand van de techniek en de regels van de kunst.
- 4.9. Het voor eigen 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/haar rekening nemen van boetes, retributies of compensaties die worden opgelegd aan SERIS Security m.b.t. Monitoringdiensten naar aanleiding van het oproepen van voormelde diensten.
- 4.10. 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.
- 4.11. Ieder vals alarm, al dan niet veroorzaakt door de Klant, onmiddellijk aan SERIS Security te melden.
- 4.12. Bij het einde van het Contract, om welke reden dan ook, waardoor de dienstverlening wordt stopgezet, zijn systeem door tussenkomst van SERIS Security buiten werking te stellen zodat geen signalen meer doorgegeven worden aan SERIS Security. Indien dit niet binnen de vijftien (15) kalenderdagen na het einde van het Contract gebeurd is, zal aan SERIS Security een vergoeding verschuldigd zijn van 250,00 euro per begonnen maand, waarbij de eerste lopende maand geldt als een volledige maand. De in het artikel 3 opgenomen verbintenissen van SERIS Security m.b.t. Monitoring worden in ieder geval stopgezet op het einde van de dienstverlening.

- 4.13. SERIS Security te vrijwaren en desgevallend schadeloos te stellen omtrent het gebruik of misbruik van camerabeelden door de Klant (of door zijn medewerkers of aangestelden). Wanneer de Klant bewakingscamera's gebruikt, berust de verantwoordelijkheid voor de naleving van de Camerawet en haar uitvoeringsbesluiten integraal bij de Klant. De Klant vrijwaart SERIS Security voor alle aanspraken van derden in verband met de verwerking van de camerabeelden en garandeert aan SERIS Security dat de verwerking van deze beelden niet onrechtmatig, noch de rechten van derden schaadt.

5. DUUR EN BEÏNDIGING VAN HET MONITORINGCONTRACT - AANVULLING OP ARTIKEL 15 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 5.1. Het Monitoringcontract, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, wordt aangegaan voor de duur van één (1) jaar en wordt op de vervaldatum jaarlijks automatisch verlengd voor de duur van één (1) jaar.
- 5.2. De startdatum van het Monitoringcontract is de activatiedatum die wordt overeengekomen in het Monitoringcontract, 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.
- 5.3. Consumenten kunnen na de eerste vaste periode van één (1) jaar het Monitoringcontract op elk moment opzeggen per aangetekende brief gericht aan SERIS Security, afdeling Monitoring, mits het respecteren van een opzegtermijn van twee (2) maanden. In geval van opzeg door een Consument zal SERIS Security 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 Security, afdeling Monitoring de eventuele aan de Consument verschuldigde bedragen niet betaald heeft binnen de zestig (60) kalenderdagen na de beëindiging van het Contract, heeft de Consument recht op een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan een (1) maand vergoeding boven op de verschuldigde betaling.
- 5.4. Ondernemingen kunnen het Monitoringcontract per aangetekend schrijven gericht aan SERIS Security, afdeling Monitoring 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.
- 5.5. De Klant is verantwoordelijk voor de betaling van de Diensten die tot en met de datum van beëindiging zijn geleverd door SERIS Security.
- 5.6. 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 Security, ingeval deze betaling nog niet werd uitgevoerd.
- 5.7. Ingeval de Klant zijn bestelling annuleert, nog voor de startdatum, zijn voormelde punten eveneens van toepassing.

6. PRIJZEN EN PRIJSHERZIENING VAN HET MONITORINGCONTRACT

- 6.1. De vergoeding die in het Monitoringcontract vastgelegd is, wordt gekoppeld aan de SOPA-index (waarde S, stelsel D) zoals bepaald door de FOD Economie. De vergoeding wordt op de vervaldag van het Contract aangepast, evenredig met de SOPA-indexvariatie ten opzichte van de in het Contract vermelde aanvangswaarde, overeenkomstig de volgende formule:

$$\text{Nieuwe vergoeding} = \frac{[\text{nieuwe SOPA-index}]}{\text{basis SOPA-index}} \times 0,1 + 0,9 \times \text{basisvergoeding}$$

- 6.2. SERIS Security 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 6.1. Dit zijn o.m. de belastingen, taksen of kosten opgelegd door beslissingen van de overheid, door beslissingen en collectieve arbeidsovereenkomsten die SERIS Security, afdeling 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).
- 6.3. 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.
- 6.4. 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 het Contract.
- 6.5. 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 vervaldatum van het Contract geen prijsverandering tot gevolg. De opzeg van deze weggevallen prestaties dient minstens drie (3) maanden voor de vervaldatum van het Contract aangetekend aan SERIS Security, afdeling Monitoring te worden betekend. Op de vervaldatum wordt de vergoeding aangepast en overeenkomstig gefactureerd. Indien de voornoemde voorwaarden niet gerespecteerd werden door de Klant, zal geen prijsverandering plaatsvinden.
- 6.6. Indien het aantal behandelingen van signalen dat per jaar in het Contract is vastgelegd, overschreden wordt, heeft SERIS Security, afdeling 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.
- 6.7. Bijkomende Diensten moeten door de Klant uiterlijk 48 uur voor aanvang schriftelijk worden aangevraagd. De bestelling is slechts definitief wanneer ze door SERIS Security, afdeling Monitoring wordt verwerkt.

7. FACTURATIE EN VERGOEDINGEN – AANVULLING OP ARTIKEL 9 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 7.1. De vergoeding voor de Goederen en/of Diensten wordt standaard éénmaal gefactureerd aan het begin van de Contractperiode tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen in het Contract. 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.

8. AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERINGEN – AANVULLING OP ARTIKEL 7 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 8.1. De aansprakelijkheid van SERIS Security i.v.m. de verrichting van Monitoringdiensten is 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.
- 8.2. SERIS Security is ontheven van enige 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 Security, afdeling Monitoring werden geleverd en/of geplaatst. De herstelling van de bovengenoemde schade is de verantwoordelijkheid van de Klant. SERIS Security, afdeling 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 Security, afdeling Monitoring voor schade die betrekking heeft op verloren koopwaar, beschadigde productiematerialen of winstderving. Deze verzaking geldt niet in geval van opzet of bedrog, noch voor schade die het leven of de fysieke integriteit van een persoon aantast, en doet geen afbreuk aan de dwingende rechten van de Consument.

9. VERTROUWELIJKHEID EN BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENEN – AANVULLING OP ARTIKEL 12 VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 9.1. Telefoongesprekken via de vaste lijnen voor de Monitoringdiensten worden opgenomen om veiligheidsredenen en om de rechten van SERIS Security en deze van de Klant te doen gelden in geval van discussie.
- 9.2. SERIS Security registreert de gegevens van de Klant en de signalen van het Alarm- of Camerasysteem en slaat deze op. Bij discussie omtrent de gegevens of signalen, is, behoudens tegenbewijs, de administratie en databank van SERIS Security doorslaggevend.
- 9.3. SERIS Security wijst de Klant erop dat zij als Alarmcentrale voor haar Monitoringactiviteiten de gegevens van het Alarmsysteem doorgeeft aan het meldpunt alarmsystemen teneinde te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen.
- 9.4. SERIS Security 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.
- 9.5. SERIS Security neemt alle vereiste passende technische en organisatorische maatregelen inzake beveiliging van de verwerking.
- 9.6. Wanneer SERIS Security 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.
- 9.7. De verwerking zal betrekking hebben op enerzijds lijsten van personen die gecontacteerd moeten worden conform de instructies van het Contract.
- 9.8. De persoonsgegevens van de betrokkene(n) in de zin van artikel 4 AVG worden enkel verwerkt in het kader van de Monitoringdiensten van SERIS Security conform het Monitoringcontract.
 - De soorten persoonsgegevens die zullen verwerkt worden, zijn onder andere: voor- en familienaam, de hoofdverblijfplaats, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en beelden.
 - De categorieën van personen wiens persoonsgegevens verwerkt zullen worden kunnen de volgende zijn: werknemers en mandatarissen van de Klant, consultants, bezoekers, contractoren en (on)bevoegden die zich op de Beschermde site/residentie bevinden.
 - Rekening houdend met de aard van de verwerking verleent SERIS Security 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 Security, 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 Security 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.
- 9.9. SERIS Security neemt alle nodige en redelijke voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevens die voortkomen uit dienstverlening bij de Klant. Medewerkers 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 Security:
 - (i) De beelden kan doorgeven aan politie of 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.

10. LEVERINGEN, ONTVANGST, GARANTIES EN EIGENDOMS- EN RISICO-OVERDRACHT

- 10.1. Bepalingen van toepassing op de verhuur van Goederen:
 - 10.1.1 Alle door SERIS Security in het kader van haar Monitoringdiensten verhuurde Goederen (hierin in voorkomend geval inbegrepen software en/of documentatie) blijven eigendom van SERIS Security. Het is de Klant verboden de Goederen van SERIS Security 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 enige andere wijze rechten zou laten gelden op de gehuurde Goederen, is de Klant ertoe gehouden SERIS Security hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen. De Goederen mogen in geen geval met andere roerende of onroerende goederen worden vermengd of geïncorporeerd.
 - 10.1.2 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 deze zich bevinden bij inwerkingtreding van het Monitoringcontract, waarbij alle wijzigingen onderworpen zijn aan voorafgaand schriftelijk akkoord. 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.
 - 10.1.3 De Klant verbindt zich ertoe SERIS Security onmiddellijk in te lichten over iedere afwijking van welke aard ook die aan de ongeschondenheid en goede werking van de Goederen worden opgemerkt.
 - 10.1.4 De Klant dient tijdig passende maatregelen te nemen ter voorkoming van schade aan of verlies van de Goederen van SERIS Security als gevolg van vorst, neerslag, verhitte, storm, kortsluiting, brand, lekkage, verkeerd of oneigenlijk gebruik, diefstal enz. Als er zich toch schade of verlies voordoet, moet de Klant SERIS Security onmiddellijk op de hoogte stellen ten laatste de volgende werkdag na kennisname en is de Klant daardoor jegens SERIS Security getroffen derden volledig aansprakelijk. SERIS Security kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die wordt 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 Security zal evenmin aansprakelijk zijn in geval de instructies vanwege de Klant, die door SERIS Security stipt zijn opgevolgd, of de maatregelen die de aangewezen personen, overheden of diensten hebben genomen, ondoeltreffend mochten blijken te zijn. SERIS Security kan evenmin aansprakelijk worden gesteld bij gebrek aan onderhoud van de Goederen in geval van beschadiging of verkeerde behandeling van het systeem. Eventueel extra gemaakte kosten voor de herstelling of vervanging van de Goederen zullen worden doorgerekend aan de Klant. De Klant vrijwaart SERIS Security voor alle aanspraken van derden in dit verband. De Klant zal SERIS Security te allen tijde de gelegenheid bieden de Goederen van SERIS Security te inspecteren.
 - 10.1.5 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 Security ofwel de panne herstellen ofwel de Goederen vervangen. Indien herstelling onmogelijk is en er geen vervangingstoestel voorhanden is mag SERIS Security het Contract onmiddellijk beëindigen en zal SERIS Security 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 Security zich het recht voorbehouden een factuur te maken verrekend op basis van de afschrijfwijze en de reeds lopende duurtijd ten opzichte van de initiële Contractduur.
 - 10.1.6 SERIS Security behoudt zich het recht voor om bij laattijdige betalingen van de huurprijs die niet wordt rechtgezet binnen de vijftien (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.
 - 10.1.7 Na beëindiging van het Contract worden alle verhuurde Goederen onverwijld aan SERIS Security terugbezorgd 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 veertien (14) kalenderdagen resulteert in een forfait van 150,00 euro excl. BTW + restwaarde. SERIS Security zal bij het terugbezorgen het toestel controleren teneinde na te gaan of dit zich nog in goede staat bevindt en naar behoren functioneert.
 - 10.1.8 Het Contract wordt van rechtswege en na aangetekende ingebrekestelling ontbonden in geval de Klant een wijziging aan het toestel heeft aangebracht zonder toestemming van SERIS Security.
- 10.2. Bepalingen van toepassing op de verkoop van Goederen:

- 10.2.1 De garantie tegen verborgen gebreken (fabricagefouten, defecten in grondstoffen, installatiefouten) gaat niet verder dan die van de leveranciers van SERIS Security en is in geen geval meer dan een (1) jaar na Levering geldig behalve naar Consumenten toe waar de garantie twee (2) jaar betreft. De Klant moet binnen twee (2) maanden na vaststelling van een defect SERIS Security 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 termijn van zes (6) maanden is niet van toepassing ten aanzien van de Consument, voor wie het wettelijke vermoeden dat het gebrek bij Levering bestond gedurende twee (2) jaar van toepassing blijft. De herstelling of vervanging die krachtens deze bepalingen wordt uitgevoerd, heeft alleen tot gevolg dat de oorspronkelijke garantieperiode wordt opgeschort (en dus nooit wordt verlengd). De garantie is alleen van toepassing als de Klant aantoont 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 door derden, waterschade, bliksem, overspanning, enz.).
- 10.2.2 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 aan 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.
- 10.2.3 Voor Consumenten worden de Goederen vervoerd op risico van SERIS Security. Als de transportkosten voor rekening van de Klant zijn worden ze in het Contract opgenomen. Het risico wordt bij de levering overgedragen aan 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 Security.
- 10.2.4 De geleverde Goederen blijven eigendom van SERIS Security tot de volledige betaling van de koopprijs, zowel in hoofdsom, interesten en kosten. Bij laattijdige of niet-betaling kan SERIS Security de geleverde Goederen te allen tijde terugvorderen. In geval de Klant de Goederen verder verkoopt, heeft SERIS Security 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 Security onverlet, op voorwaarde dat het eigendomsvoorbehoud is ingeschreven in het pandregister. De vermenging van de geleverde vervangbare Goederen laat het eigendomsvoorbehoud onverlet.
- 10.3. Bepalingen gemeenschappelijk aan de verhuur en de verkoop van Goederen:
- 10.3.1 De Klant moet de geleverde Goederen bij ontvangst inspecteren. Eventuele gebreken van de Goederen dienen binnen 72 uur na ontvangst door de Klant schriftelijk per brief of per e-mail contact.monitoring@seris.be te worden gemeld. Klachten dienen SERIS Security in elk geval te bereiken voordat de betreffende Goederen worden gebruikt. Tijdens de afhandeling van klachten mogen Goederen niet worden gebruikt. Als SERIS Security binnen deze periode van 72 uur geen klacht ontvangt zijn de zichtbare gebreken gedekt.
- 10.3.2 Voor Ondernemingen zijn levertijden indicatief, tenzij anders overeengekomen in het Monitoringcontract. SERIS Security kan niet verantwoordelijk worden gesteld in geval van overschrijding van deze termijnen en dit kan evenmin een reden zijn om het Contract te ontbinden.
- 10.3.3 Voor Consumenten is de levertijd, behalve in geval van Overmacht, dertig (30) kalenderdagen na de sluiting van het Contract, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in het Monitoringcontract. Indien SERIS Security in het kader van haar Monitoringactiviteiten 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 Security 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 Security.
- 10.3.4 SERIS Security is gerechtigd om te leveren in gedeelten, welke SERIS Security dan afzonderlijk zal factureren.
- 10.3.5 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 het recht om aanspraak te maken op bijkomende schadevergoeding (opslagkosten, transportkosten, enz.).
- 10.3.6 Als de Consument de Goederen, zonder gegronde reden, niet afhaalt op de datum die hem werd meegedeeld of als hij weigert deze 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.).
- 10.3.7 De Onderneming moet ervoor zorgen dat SERIS Security de levering van de Goederen op een gebruikelijke manier, op de geplande locatie en op de afgesproken datum, kan uitvoeren. Deze 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 beschikbare gratis parkeerplaatsen zijn. Als deze voorwaarden niet worden nageleefd, dient de Klant de bijkomende kosten te vergoeden, zoals bijvoorbeeld wachturen en parkeertarieven of -parkeerretributies.