

ALGEMENE VOORWAARDEN

Het onderhavige contract verbindt de natuurlijke of rechtspersoon, vermeld op de achterzijde in de rubriek "facturatieadres", hierna genoemd de KLANT, en SERIS Monitoring, een afdeling van SERIS Security NV – maatschappelijke zetel : Telecomlaan 8 – 1831 Diegem, BTW nr. BE 0404.770.607, Ministeriële Goedkeuring nr. 16-1065-10, hierna genoemd SERIS Monitoring.

1. Dienstverlening door SERIS Monitoring
 - a. SERIS Monitoring draagt zorg voor het functioneren van het Telebewakingscentrum (INCERT-erkenning), voor de ontvangst van via de telecominfrastructuur doorgegeven alarmsignalen afkomstig van de zender(s) die zich in de vestiging(en) van de KLANT bevinden, alsmede voor de doormelding aan de door de KLANT aangeduide autoriteit, diensten of personen, overeenkomstig met de door de KLANT verstrekte, en op de achterzijde van het onderhavige contract vermelde instructies.
 - b. SERIS Monitoring verzorgt deze dienst 24 uur per dag en 365 dagen per jaar.
 - c. Gedurende de testperiode worden geen oproepen verricht naar de Federale Politie of de openbare diensten.
 - d. Indien geen van de opgegeven contactpersonen of diensten kan worden bereikt, is de taak van SERIS Monitoring beëindigd.
2. Jaarlijkse aanpassing van de vergoeding
 - a. De op de achterzijde van het onderhavige contract vastgestelde vergoeding wordt gekoppeld aan de index zoals bepaald door het Ministerie van Openbare Werken en gepubliceerd door SOPA (waarde S, stelsel D). De vergoeding wordt per jaar aangepast, evenredig met de SOPA-indexvariatie ten opzichte van de op de achterzijde vermelde aanvangswaarde, overeenkomstig de volgende formule :

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

- b. Onder de basisvergoeding vallen, per contract, maximaal 10 aangesloten alarmtypes, 10 oproepnummers en maximaal 10 identificeerbare contactpersonen voor een Business contract en maximaal 5 aangesloten alarmtypes, 5 oproepnummers en maximaal 5 identificeerbare contactpersonen voor een Residential contract. Indien in de loop van het jaar het aantal alarmtypes, contactpersonen en/of andere diensten toeneemt, leidt dit tot een aanpassing van de vergoeding die pro rata temporis zal worden toegepast, overeenkomstig het tarief geldend op het moment waarop de aanvullende telebewakingsdienstverlening besloten wordt.
 - c. 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 paragraaf 2 (a). Dit zijn o.m. de rechten, belastingen of kosten opgelegd door de overheid, de kosten en lasten opgelegd door de collectieve arbeidsovereenkomsten die SERIS Monitoring verbinden, de verhogingen van andere sociale lasten en verzekeringspremies.
 - d. Indien in de loop van het jaar een vermindering van dienstverlening plaatsvindt, heeft dit tot de vervaldatum van het contract geen prijsverandering tot gevolg. Op de vervaldag wordt de vergoeding evenwel aangepast en dienovereenkomstig gefactureerd, voor zover de opzegging van deze bijkomende dienstverlening te kennen gegeven werd minstens drie maanden vóór de datum van verjaardag van het hoofdcontract.
 - e. 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.
3. Betaling
 - a. De jaarvergoeding, die gelijk is aan 12 maal de maandvergoeding, wordt na ontvangst van de door SERIS Monitoring verzonden facturen door de KLANT in één maal vooruitbetaald en dient binnen de 30 dagen betaald te worden.
 - b. Bij overschrijding van het contractueel maandelijks voorziene volume in het kader van een GPRS abonnement, zal de overschrijding worden aangerekend volgens de geldende prijslijst.
 - c. Indien door onderbreking van de telefoonlijn of andere communicatiemiddelen het alarmsysteem buiten werking gesteld wordt, niet werkt of defecten vertoont waardoor het doorgeven van signalen onderbroken wordt, geeft dit geen recht op betwisting van facturen.
 - d. Iedere, op de vervaldatum onbetaald gebleven factuur, wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling, vermeerderd met een interest van 12% per jaar, te rekenen vanaf de vervaldatum, waarbij iedere begonnen maand als volledige maand telt.
 - e. Daarenboven wordt het bedrag van de factuur, indien deze op de vervaldatum niet betaald is, van rechtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd met een forfaitaire vergoeding van 15%, met een minimum van € 50,-.
 - f. Wanneer de betaling niet uitgevoerd wordt zoals hierboven vermeld, zal SERIS Monitoring het recht hebben om de telebewaking van de alarmsignalen stop te zetten, acht dagen na het versturen van een ingebrekestelling aan de KLANT, die zonder gevolg is gebleven. De KLANT erkent dat SERIS Monitoring in geen geval aansprakelijk zal kunnen worden gesteld voor schade veroorzaakt ten gevolge van een betalingsonderbreking van het telebewakingsabonnement.
 - g. Indien de facturen van SERIS Monitoring zouden geweigerd worden, met verzoek deze te corrigeren, op grond van wijzigingen eigen aan de KLANT (vennootschapsvorm, naam, organisatie, enz.) die niet minstens 1 maand voor de volgende contractuele facturiatieperiode aan SERIS Monitoring werden medegedeeld, behoudt SERIS Monitoring zich het recht voor deze betwisting te verwerpen, of indien zij desondanks genoodzaakt wordt deze te aanvaarden om betaling van haar diensten te bekomen, hiervoor bijkomende administratieve kosten aan te rekenen voor een bedrag van €20,00- per te corrigeren factuur.
 - h. Indien de KLANT met het oog op een vlotte betaling van de facturen van SERIS Monitoring de vermelding vereist van bestelgegevens (bestelnummers, enz.), die verschillen van de contractnummers van SERIS Monitoring, dient de KLANT dit te vermelden bij ondertekening van het contract, waarbij hij op eigen initiatief de nodige informatie dient te verschaffen. Bij gebreke hieraan zal SERIS Monitoring een betwisting van haar facturen om deze redenen niet aanvaarden.
4. Verplichtingen van de KLANT
 - a. Het gebruiken van de toestellen van het alarmsysteem overeenkomstig de door de installateur gespecificeerde normale omstandigheden en de voorschriften van de wet van 10 april 1990, de zogenaamde wet Tobback, en haar uitvoeringsbesluiten.
 - b. Het zenden van tenminste éénmaal per maand een signaal naar het Telebewakingscentrum.
 - c. Het onmiddellijk schriftelijk (met kopie aan de installateur) mededelen van iedere instructiewijziging aan SERIS Monitoring.
 - d. De onmiddellijke melding aan SERIS Monitoring 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 het Telebewakingscentrum aangesloten installatie.
 - e. De onmiddellijke melding aan SERIS Monitoring van werkzaamheden aan draadloze verbindingkanalen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- f. Het voor zijn rekening nemen van kosten veroorzaakt door verkeerd gebruik van de installatie en/of enige defect veroorzaakt door de installatie in het algemeen en meer specifiek het niet-naleven van de hierboven vernoemde KB's (bv. ongepaste oproep en/of interventie van de Federale Politie, de openbare diensten en/of private alarminterventiediensten).
 - g. Het voor zijn rekening nemen van kosten van aanpassingen aan de zendinrichting ten gevolge van eventueel door enige telecommataatschappij afgeschafte of gewijzigde telefoon- of straalverbindingen waar SERIS Monitoring gebruik van maakt voor de ontvangst van alarmsignalen.
 - h. Het betalen van de facturen die betrekking hebben op "Fysische Verificatie" en/of Interventie na Alarm voor zover de KLANT deze diensten besteld heeft bij SERIS Security of een derde partij.
 - i. Ieder vals alarm, namelijk en meer specifiek wanneer veroorzaakt door de KLANT, dient aan SERIS Monitoring gemeld te worden.
 - j. Het schriftelijk melden van klachten met betrekking tot de service van SERIS Monitoring op straffe van nietigheid binnen de vijftien dagen na de feiten die aanleiding geven tot de klacht.
5. Verplichtingen en aansprakelijkheid van SERIS Monitoring
- a. SERIS Monitoring zal ervoor zorgen dat zijn Telebewakingscentrum naar behoren functioneert en dat de door de KLANT verstrekte instructies correct en onmiddellijk uitgevoerd worden, overeenkomstig met de in §1 van het onderhavige contract beschreven modaliteiten. SERIS Monitoring is INCERT-gecertificeerd. Alle verbintenissen van SERIS Monitoring ten aanzien van de KLANT zijn middelenverbintenissen.
 - b. SERIS Monitoring zal ervoor zorgen dat alle schriftelijke wijzigingen, die voor 14u00 bevestigd worden dezelfde dag behandeld worden. Na 14u00 zullen deze zo vlug mogelijk behandeld worden en ten laatste de volgende werkdagen.
 - c. SERIS Monitoring kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van overmacht of een oorzaak die buiten haar controle ligt. SERIS Monitoring kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor de schade veroorzaakt door de defecte werking van alarminstallaties, 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 bewaakte 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. Indirecte schade zal nooit vergoed worden door SERIS Monitoring.
 - d. In ieder geval blijft de burgerlijke aansprakelijkheid van SERIS Monitoring beperkt tot de in de verzekeringspolis gedekte bedrag, d.w.z. een maximumbedrag van € 3.500.000,-* per schadegeval en per jaar (lichamelijke, stoffelijke en onstoffelijke schaden, inbegrepen omzetverlies, enz...). * zie details op afschrift van het op aanvraag beschikbare verzekeringscertificaat.
6. Onderbreking in signaalbewaking (SERIS Monitoring)
- a. De bewaking van alarmsignalen wordt onderbroken ingeval van storing op de telecomminfrastructuur of defecten in straalverbindingen. Deze onderbreking geldt ook wanneer een installatie buitendienst gesteld wordt voor onderhoud, controle of reparatie. Ongeacht hun oorzaak geven onderbrekingen geen aanspraak op terugbetaling of schadeloosstelling.
 - b. De bewaking van alarmsignalen kan tevens onderbroken worden indien een gebeurtenis zich voordoet buiten de redelijke controle van één der partijen, zoals maar niet gelimiteerd tot : oorlog, terroristische acties, vandalisme, opstand, onlusten, rellen en oproer, bedrijfsstaking, brand of ongevallen die de vernieling of het buiten werking stellen van alarm- en zendinrichtingen tot gevolg hebben gehad. Onder dergelijke omstandigheden kan het onderhavige contract opgeschort worden en dient de KLANT hiervan per aangetekende brief in kennis gesteld te worden. De opschorting gaat onmiddellijk in na de verzending van de aangetekende brief. Dezelfde vorm en termijnen worden in acht genomen om de KLANT in kennis te stellen van het einde van contractopschorting.
 - c. Bij het uitblijven van testsignalen gedurende een periode van 7 dagen 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.
7. Looptijd van het contract
- a. Het onderhavige contract wordt voor de duur van minimum ÉÉN jaar afgesloten. Op de vervaldatum wordt het contract jaarlijks automatisch verlengd voor de duur van ÉÉN jaar, behoudens schriftelijke opzegging uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de einddatum van het contract per aangetekend schrijven (m.a.w. zonder tijdige schriftelijke opzeg is de volledige jaarvergoeding automatisch verschuldigd).
 - b. SERIS Monitoring kan per aangetekend schrijven overgaan tot eenzijdige ontbinding van onderhavige overeenkomst (i) indien haar facturen op hun vervaldatum niet betaald zijn door de KLANT, (ii) indien de KLANT zijn bij paragraaf 4 van deze algemene voorwaarden beschreven, aangegane verplichtingen niet nakomt, (iii) in geval van faillissement, vereffening of kennelijk onvermogen van de KLANT.
 - c. In de onder paragraaf 7 (b) vermelde gevallen heeft SERIS Monitoring het recht om de volledige jaarvergoeding voor het lopende contractjaar te vorderen.
 - d. In alle omstandigheden, kan SERIS Monitoring de dienstverlening eveneens onderbreken, acht dagen na de verzending per aangetekend schrijven van de opzegging.
 - e. De KLANT zal eveneens het recht hebben af te zien van de uitvoering van het contract of dit op te zeggen. In dat geval zal hij aan SERIS Monitoring een forfaitaire, onherleidbare beëindigingsvergoeding moeten betalen, berekend op dezelfde manier als de opzeggingsvergoeding zoals beschreven in paragraaf 7 (a). Deze vergoeding is geen verplichting die voortvloeit uit de toepassing van een boeteclausule, maar vertegenwoordigt de verplichte tegenhanger van de uitvoering van een recht tot opzegging.
 - f. Het niet betalen van deze vergoeding ontnemt de KLANT automatisch en van rechtswege het recht van opzegging.
 - g. Dezelfde forfaitaire, onherleidbare beëindigingsvergoeding dient betaald te worden aan SERIS Monitoring in geval van een gerechtelijke ontbinding van het contract ten nadele van de KLANT.
 - h. Bij het einde van het contract zal de KLANT zijn alarmsysteem door tussenkomst van SERIS Monitoring laten neutraliseren zodat geen signalen meer aan SERIS Monitoring doorgegeven worden. Indien deze neutralisatie niet binnen de 15 dagen gebeurt, zal de KLANT de periodieke betalingen dienen voort te zetten, zonder dat dit het verder zetten van de diensten impliceert voor SERIS Monitoring ten aanzien van dewelke het contract wordt verbroken.
8. Algemene bepalingen
- a. De Brusselse hoven en rechtbanken zijn als enige bevoegd om op te treden in geschillen voortvloeiend uit de interpretatie of de uitvoering van het onderhavige contract. Het Belgisch recht is als enige van toepassing op het onderhavige contract.
 - b. Elke wijziging of toevoeging aan deze algemene voorwaarden dient schriftelijk te gebeuren met het voorafgaande akkoord van SERIS Monitoring. Huidige algemene voorwaarden vervangen alle voorgaande afspraken of overeenkomsten.