

1. PARTIJEN

Deze voorwaarden zijn van toepassing tussen:

Enerzijds:	SERIS Technology N.V. met maatschappelijke zetel te Kleine Mechelsebaan 52A, B-3200 Aarschot Alg.Tel: +32 (0)16 68 98 68 – Tel. DNV +32 (0)16 68 98 60 – Fax: +32 (0)16 68 98 69 met ondernemingsnummer BE 0475 583 377 Beveiligingsonderneming door de FOD Binnenlandse Zaken erkend onder nummer 20 1196 09
Hierna genoemd	“SERIS Technology”
En anderzijds:	de natuurlijke of rechtspersoon aangeduid als “Klant” in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract
Hierna genoemd	“de Klant”

2. DEFINITIES

- 2.1 **Onderhoudscontract:** Het geheel van documenten die de verhoudingen tussen Partijen beheersen met betrekking tot het Onderhoud aan de Installatie bij de Klant, zoals, maar niet exhaustief :
- de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract (invulfiche);
 - de Algemene voorwaarden Onderhoudscontract en haar bijlagen:
 - ▶ Bijlage Onderhoudsformules
 - ▶ Bijlage Brand
 - ▶ Bijlage CCTV
 - ▶ Bijlage Inbraak
 - ▶ Bijlage Software
 - ▶ Bijlage Toegang
 - ▶ Bijlage Videofonie
 - ▶ Bijlage Contactinformatie
 - de Algemene Verkoopvoorwaarden van SERIS Technology
- 2.2 **Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract:** De door beide Partijen ondertekende invulfiche die de Bijzondere voorwaarden bevat van het Onderhoudscontract.
- 2.3 **Algemene voorwaarden Onderhoudscontract:** De voorwaarden zoals beschreven in onderhavig document.
- 2.4 **Algemene Verkoopvoorwaarden:** De Algemene Verkoopvoorwaarden van SERIS Technology die van toepassing zijn voor alle overeenkomsten van levering van goederen en/of diensten en die steeds consulteerbaar zijn via de zoekbalk op de website www.seris.be.
- 2.5 **Onderhoud:** De uitvoering van werken en/of leveringen van materialen en/of diensten, welke het voorwerp uitmaken van het Onderhoudscontract.
- 2.6 **Installatie:** Het systeem dat bij de Klant werd geïnstalleerd, al dan niet door SERIS Technology, en het voorwerp uitmaakt van het Onderhoud.
- 2.7 **Partij(en):** SERIS Technology of de Klant afzonderlijk of gezamenlijk.
- 2.8 **Overmacht:** Elke omstandigheid buiten de redelijke controle van één van de Partijen die de mogelijkheid tot de normale uitoefening van haar verbintenissen onder het Onderhoudscontract aantast en niet redelijkerwijze voorzien en vermeden konden worden. Worden onder andere, doch niet exclusief, als Overmacht aangemerkt: brand, overstroming, blikseminslag, oorlog, een daad van terrorisme of terroristische dreiging, rellen, staking, lock-out, handelsembargo's, overheidsbeslissingen, epidemieën, natuurrampen, biologische of chemische verontreiniging of nucleair risico.

3. VOORWERP

Onderhavige Algemene voorwaarden Onderhoudscontract regelen de verhoudingen tussen Partijen bij het uitvoeren van het Onderhoud door SERIS Technology om de Installatie bij de Klant in een goede staat van werking te houden. Het gekozen type Onderhoud, de Installatie welke het voorwerp uitmaakt van dit Onderhoud en de overige specificaties worden bepaald in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract.

4. TOEPASSELIJKE DOCUMENTEN

- 4.1 Enkel de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract (Invulfiche), de Algemene voorwaarden Onderhoudscontract en haar Bijlagen, de Algemene Verkoopvoorwaarden voor de levering van goederen en/of diensten van SERIS Technology en alle andere voorwaarden van SERIS Technology zijn van toepassing op het Onderhoudscontract, met uitsluiting van de algemene en/of bijzondere voorwaarden van de Klant.
- 4.2 Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen hebben de eerder genoemde documenten in dit artikel voorrang op de later genoemde documenten en hebben de meer specifieke bepalingen voorrang op de meer algemene bepalingen. De Bijzondere voorwaarden onderhoudscontract hebben evenwel voorrang op de Algemene voorwaarden Onderhoudscontract tenzij de Algemene voorwaarden Onderhoudscontract zelf elke afwijking uitsluiten of deze wettelijk verplichte bepalingen bevatten waarvan niet kan afgeweken worden.

5. GEAUTORISEERDE AANSPREEKPUNTEN

Partijen duiden in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract elk de personen en/of correspondentiegegevens aan welke zullen optreden als geautoriseerde aanspreekpunten. Dit zullen de enige contactpersonen zijn die geldige instructies, aanpassingen en dergelijke kunnen communiceren aan de tegenpartij met betrekking tot (de uitvoering van) het Onderhoudscontract.

6. DUUR

- 6.1 De duur en de startdatum van het Onderhoudscontract worden bepaald in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract.
- 6.2 Elk van beide Partijen zal het Onderhoudscontract kunnen opzeggen door middel van een aangetekend schrijven, gericht aan de andere Partij en dit tenminste drie (3) maanden voor de vervaldatum.
- 6.3 Behoudens geldige en tijdige opzegging zal het Onderhoudscontract vervolgens onder dezelfde voorwaarden en met een duur van telkens één (1) jaar stilzwijgend verlengd worden, tenzij een andere duur overeengekomen is in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract.
- 6.4 Voor consumenten in de zin van art. 1.1, 2° WER (Wetboek Economisch Recht) kan het Onderhoudscontract op elk moment na de eerste stilzwijgende verlenging worden opgezegd bij aangetekend schrijven zonder het betalen van een verbrekingsvergoeding mits inachtnaam van een opzegperiode van twee (2) maanden.
- 6.5 In geval van voortijdige beëindiging van het Onderhoudscontract door de Klant op een wijze die niet in overeenstemming is met artikel 6.2, moet hij SERIS Technology een vergoeding betalen die overeenkomt met het verschuldigde bedrag voor de resterende looptijd van het betreffende Onderhoudscontract. Deze bepaling is van toepassing onverminderd het recht van SERIS Technology om een hogere schadevergoeding te eisen gelet op de werkelijk geleden schade.

7. ONDERHOUDSFORMULES

- 7.1 De gekozen onderhoudsformule wordt aangeduid in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract en wordt beschreven in de Bijlage "Onderhoudsformules".
- 7.2 Prestaties die buiten de gekozen onderhoudsformule vallen, zullen deel uitmaken van een aparte facturatie waarvan de prijslijst is opgenomen in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract. De prijs van eventuele wisselstukken is deze zoals geldig op het ogenblik van uitvoering. Deze voorwaarde geldt behoudens eventuele garanties van toepassing.
- 7.3 Prestaties worden standaard uitgevoerd tijdens normale werkdagen: van maandag tot en met vrijdag, van 08.00u 's morgens tot 17.00u 's avonds.
- 7.4 Worden niet beschouwd als werkdagen:
 - Zaterdagen, zondagen en feestdagen;
 - De dagen waarop ongunstige weeromstandigheden (regen, vorst, rukwinden of blijvende sneeuw) het Onderhoud gedurende ten minste vier (4) uur onmogelijk maken, op voorwaarde dat die omstandigheden worden bevestigd door het KMI;
 - De dagen waarop het Onderhoud wordt stopgezet of onmogelijk is wegens Overmacht;
 - De dagen waarop de uitvoering van het Onderhoud op bevel van de Klant wordt onderbroken.

8. WISSELSTUKKEN

- 8.1 Wanneer blijkt dat een wisselstuk niet meer geleverd zal kunnen worden, stelt SERIS Technology een vervangend wisselstuk voor dat technisch minstens van gelijke kwaliteit is en functioneel minstens dezelfde mogelijkheden biedt als het oorspronkelijke wisselstuk.
- 8.2 SERIS Technology wijst de Klant op de hieronder vermelde verplichte vervangingen van wisselstukken, om een goede en reglementaire werking van de Installatie te behouden. Indien de Klant ervoor opteert om deze vervangingen niet uit te voeren, duidt hij dit aan in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract. In dat geval wijst SERIS Technology alle aansprakelijkheid af voor alle (schade)gevallen welke zich kunnen voordoen wegens het niet naleven van deze verplichtingen:
 - Het verplicht en periodiek vervangen van de batterijen, welke de Klant uitdrukkelijk wordt geacht te aanvaarden minimaal éénmaal om de drie (3) jaar (volgens Incert en wettelijk) en in ieder geval na een langdurige stroomloosheid van de sectorale voeding;
 - Het verplicht en periodiek vervangen van de detectoren, minstens om de vijf (5) jaar, welke de Klant uitdrukkelijk wordt geacht te aanvaarden voor wat betreft de rookdetectoren die zijn geplaatst binnen een Bosec gecertificeerde Installatie, volgens de norm NBN S21;

De eventuele vervanging gebeurt zoveel als mogelijk bij het uitvoeren van het Onderhoud.

9. UITSLUITINGEN

- 9.1 De volgende prestaties zijn niet gedekt door het Onderhoudscontract en vallen volledig ten laste van de Klant. Zij maken deel uit van een afzonderlijke facturatie:

- Herstellingen van schade ten gevolge van bedieningsfouten, verkeerd gebruik, nalatigheid, beschadigingen aangebracht door derden of door de Klant zelf, netstoringen, poging tot indringing, daden van sabotage of vandalisme en in het algemeen alle gevallen van Overmacht;
- Herstellingen van defecten, vastgesteld aan onderdelen of toestellen die niet door SERIS Technology geleverd of geplaatst zijn;
- Herstellingen van defecten of storingen ten gevolge van wijzigingen aan de eigenschappen van de transmissielijnen van internet providers;
- Het reinigen van printers, PC's, toetsenborden en in het algemeen computer hardware;
- Aanpassingen aan de programmering op vraag van de Klant;
- Het herschilderen of verfraaien van het uiterlijk aspect van de toestellen;
- Het toevoegen of verwijderen van onderdelen die de configuratie, de plaats van opstelling en/of de werking van de Installatie veranderen;
- De levering of de vervanging van accessoires die onderdeel uitmaken van de dragers en de software, bewegende onderdelen zoals harde schijven en DVD/CD schrijvers etc.;
- Het vervangen van aan slijtage onderhevige onderdelen en materiaal, zijnde o.a. informatiedragers alsmede inktlinten, papier en overige computerbenodigdheden nodig voor het naar behoren uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden. SERIS Technology zal van de Klant kosteloos beschikking krijgen over deze verbruiksgoederen;

Onderneming vergund door de FOD Binnenlandse Zaken voor alarmsystemen.

- De installatie, herinstallatie, verplaatsing, uitbreiding of wijziging van de Installatie;
 - De eventuele proeven door een erkend keuringsorganisme;
 - Eventueel bijkomende software, alsook het geven van bijkomende trainingen.
- 9.2 Indien zodanige anomalieën aan de Installatie worden vastgesteld, dat de Installatie zelfs niet meer gedeeltelijk of minimaal operationeel kan gehouden worden en waarbij het herstellen met wisselstukken quasi of helemaal gelijk kan gesteld worden met een nieuwe Installatie, dan zal dit herstel, na akkoord van de Klant, beschouwd worden als de aankoop van een nieuwe Installatie.
- 9.3 SERIS Technology kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het eventueel verlies van niet gekopieerde gegevens of data. Onder verlies van data wordt verstaan: verloren gegevens op de database in een alarmcentrale, database toegangscontrole of gegevens (vb. beelden) op een harde schijf van een digitaal opnametoestel, enz. Eventuele recuperatie van de verloren gegevens vallen buiten dit Onderhoudscontract en worden steeds in regie uitgevoerd.

10. AFVAL EN STOCKAGE MATERIALEN

Verpakkingsmateriaal en afval worden door SERIS Technology gratis afgevoerd. Wat betreft de afvoer van ionische detectoren/branddetectoren, welke zullen afgevoerd worden op de reguliere wijze, zullen de kosten worden doorgerekend naar de Klant. SERIS Technology verwijst uitdrukkelijk naar het ISO 14001 – certificaat waarover deze beschikt. De Klant aanvaardt dat SERIS Technology afval verwerkt en stockeert op de wijzen die volgens dit certificaat zijn voorgeschreven. De Klant verklaart tevens, voor zover als nodig, de vereiste medewerking te verlenen en de eisen die in de norm ISO 14001 zijn neergelegd te respecteren.

11. PRIJZEN

- 11.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW, behoudens voor consumenten in de zin van artikel I.1, 2° WER.
- 11.2 Alle rechten, taksen en belastingen van welke aard dan ook, geheven of nog te heffen door de bevoegde overheid, komen ten laste van de Klant.
- 11.3 De bestekken en prijsoffertes zijn gebaseerd op de thans geldende waarden van lonen, materialen en vaste kosten. Indien deze door een externe oorzaak wijzigingen ondergaan, behoudt SERIS Technology zich het recht voor de prijzen op evenredige wijze aan te passen. Dit zijn onder meer (maar niet exhaustief): de rechten, belastingen of kosten opgelegd door de overheid, zoals bijvoorbeeld een verhoging van het BTW – tarief in de periode tussen de bestelling en de levering, de kosten en lasten opgelegd door de collectieve arbeidsovereenkomsten die SERIS Technology verbinden; de beslissingen van het bevoegd paritair comité, de verhogingen van andere sociale lasten en verzekeringspremies, enz.

JAARVERGOEDING

- 11.4 De jaarvergoeding wordt bepaald in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract. Deze jaarvergoeding is door de Klant jaarlijks en rechtstreeks vooruit betaalbaar aan SERIS Technology.
- 11.5 Indien, op aanvraag van de Klant, de samenstelling of de inrichting van de Installatie gewijzigd wordt, zal het bedrag van de jaarvergoeding evenredig aangepast worden. Dit dient door de Partijen schriftelijk bevestigd te worden.

AFZONDERLIJKE FACTURATIE

- 11.6 De kosten welke niet binnen de gekozen formule van het Onderhoudscontract vallen, zullen deel uitmaken van een afzonderlijke facturatie en worden aangerekend als volgt:
- De verplaatsingskosten en het arbeidsloon van de techniker, voor elke bijkomende interventie die geen deel uitmaakt van het jaarlijks onderhoud, zullen aangerekend worden volgens de prijslijst in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract. De verplaatsingskost wordt forfaitair gerekend. Het arbeidsloon wordt gerekend vanaf aankomst bij de Klant, met een minimum van één (1) uur. Na dit eerste uur zal het arbeidsloon gerekend worden per vijftien (15) minuten waarbij elke begonnen vijftien (15) minuten zullen aangerekend worden;
 - De prijs van de wisselstukken is deze welke geldt op het ogenblik van uitvoering. Door onderhavig Onderhoudscontract te ondertekenen, aanvaardt de Klant dat de techniker van SERIS Technology autonoom kan oordelen over de te vervangen stukken, tenzij de Klant expliciet de techniker verzoekt een voorafgaande calculatie te bezorgen;
 - Indien SERIS Technology een hoogwerker of lift dient te gebruiken voor haar werkzaamheden, valt de kost hiervan ten laste van de Klant. De prijs hiervan wordt overeengekomen in de Bijzondere voorwaarden Onderhoudscontract;
 - Voor elke bijkomende interventie die geen deel uitmaakt van het jaarlijks onderhoud zal vijftien (15) euro aan de Klant aangerekend worden voor klein materiaal dat daarvoor gebruikt werd;
 - In het geval van repetitieve administratieve aanvragen of aanvragen waarvoor bijkomende administratieve handelingen vereist zijn, zal een administratieve kost aangerekend worden.

12. INDEXATIE

De prijzen worden op de vervaldatum van het Onderhoudscontract volgens onderstaande formule geïndexeerd:

AGORIA

$P1 = P0 (0,2 + 0,8 (S1/S0))$ waarin :

P1 = de aangepaste prijs

P0 = de prijs gedurende het vorige jaar

S1 = Agoria-index van het gemiddeld nationaal salaris (sociale lasten incl.) op het ogenblik van de indexering

S0 = Agoria-index van het gemiddeld nationaal salaris (sociale lasten incl.) gedurende het vorige jaar

13. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 13.1 De Klant is verplicht de goede werking van de Installatie zelf regelmatig na te zien. Hij voert het regelmatige gebruiksonderhoud uit zoals back-ups nemen, inkt van printers vervangen, enz.
- 13.2 De Klant dient de tussenkomst van SERIS Technology te vragen, zodra dit nodig blijkt en van zodra een gebrek wordt vastgesteld. In de tussentijd zal hij de aangewezen behoudsmaatregelen treffen.

Onderneming vergund door de FOD Binnenlandse Zaken voor alarmsystemen.

- 13.3 Geen enkele wijziging aan het werkings- of bevoorradingsstelsel, noch een overplaatsing van onderdelen van de Installatie mogen door de Klant uitgevoerd worden zonder SERIS Technology er voorafgaand schriftelijk van te verwittigen. Indien de tussenkomst van laatstgenoemde nadien toch noodzakelijk mocht blijken, zullen de daaraan verbonden kosten deel uitmaken van een afzonderlijke facturatie.
- 13.4 De Klant is gehouden SERIS Technology, en desgevallend zijn verzekeraar, van elke wijziging van of in een beveiligde ruimte op de hoogte te brengen, die impact kan hebben op de goede werking en/of het initiële concept van de Installatie.
- 13.5 De Klant is gehouden te allen tijde SERIS Technology de vrije toegang tot de Installatie te waarborgen ten einde hem toe te laten zijn contractuele verplichtingen na te komen.
- 13.6 De Klant neemt de nodige maatregelen opdat de werknemers of aangestelden van SERIS Technology de levering van de goederen en/of diensten in veilige en passende omstandigheden kunnen doen conform de toepasselijke wet- en regelgevingen.
- 13.7 Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden door een techniek van SERIS Technology, zowel tijdens als buiten de normale werkuren, garandeert de Klant de aanwezigheid van minstens één afgevaardigde/personeelslid om de techniek toegang te verlenen tot alle onderdelen van de Installatie.
- 13.8 Na het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden biedt de techniek van SERIS Technology aan de (afgevaardigde/personeelslid van de) Klant een werkbon aan, welke voor goedkeuring wordt ondertekend door deze laatste. SERIS Technology gaat ervan uit dat alle medewerkers van de Klant handelingen kunnen stellen die vallen onder de reikwijdte van het Onderhoudscontract. Door ondertekening wordt door de Klant bevestigd dat de werkzaamheden op dat ogenblik naar tevredenheid en volgens de instructies van de Klant werden uitgevoerd. Van zodra de techniek van SERIS Technology vertrekt, is de Klant zelf verantwoordelijk voor het dagelijkse gebruiksonderhoud zoals hierboven vermeld.
- 13.9 Indien aan de Klant een gebruikersboekje werd geleverd, dient de Klant deze zelf bij de Installatie te houden. Bij verlies van het gebruikersboekje door de Klant zal aan de Klant een bedrag worden aangerekend voor de vervanging ervan.

14. REDENEN VOOR DE BUITENGERECHTELIJKE BEËINDIGING VAN HET CONTRACT

- 14.1 Elke benadeelde partij heeft het recht het Onderhoudscontract te beëindigen zonder gerechtelijke tussenkomst, mits voorafgaandelijke schriftelijke ingebrekestelling, bij ernstige of herhaaldelijk lichte contractuele wanprestatie van de tegenpartij, welke niet wordt geredimeerd binnen de dertig (30) kalenderdagen na de ingebrekestelling, en dit zonder schadevergoeding ten laste van de verbrekende Partij.
- 14.2 SERIS Technology heeft het recht om het Contract op elk ogenblik per aangetekende brief te beëindigen zonder compensatie, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder voorafgaande ingebrekestelling in de volgende gevallen: (i) indien de Klant een inbreuk pleegt op zijn verbintenissen aangaande in het Onderhoudscontract en dertig (30) kalenderdagen na een schriftelijke ingebrekestelling nog steeds in gebreke blijft de betreffende verbintenissen na te komen; (ii) indien de Klant aangifte van faillissement doet, failliet verklaard wordt, ontbonden of vereffend wordt; (iii) indien de Klant een factuur die niet betwist werd, niet betaald heeft binnen de vijftien (15) kalenderdagen volgend op een schriftelijke ingebrekestelling verstuurd door SERIS Technology.

15. NIETIGHEID – AANVULLINGEN

- 15.1 Alle aanvullingen, wijzigingen, gedeeltelijke of volledige schrappingen van de clausules in het Onderhoudscontract zullen slechts geldig zijn indien zij door gevolmachtigden van beide Partijen ondertekend en gedateerd zijn.
- 15.2 Indien één of meerdere bepalingen van het Onderhoudscontract ongeldig of niet-afdwingbaar zijn, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen zullen te goeder trouw onderhandelen teneinde de nietige of afdwingbare bepaling te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die de oorspronkelijke bedoeling van de Partijen het dichtst benadert.

16. OVERDRACHT AAN DERDEN

- 16.1 SERIS Technology kan zijn rechten en verplichtingen overdragen aan derden, mits daarvoor voorafgaandelijk toestemming voor verkregen werd van de Klant.
- 16.2 Elke Partij mag evenwel, zonder de toestemming van de andere Partij, dezelfde rechten en verplichtingen overdragen aan een rechtsopvolger of een verkrijger van het geheel of een substantieel deel van de onderneming (ofwel op grond van een aandelenovereenkomst, ofwel op grond van een overeenkomst betreffende het actief, dan wel op andere wijze). De Partij die de overdracht doet, informeert de andere Partij schriftelijk van deze overdracht. De Partij die de overdracht deed en de derde aan wie de overdracht is gebeurd, blijven hoofdelijk aansprakelijk voor de naleving van de rechten en verplichtingen van het Onderhoudscontract.

17. WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

Voor zover als nodig en van toepassing licht SERIS Technology de Klant in over de bepalingen van de volgende specifieke reglementeringen:

- Het Koninklijk Besluit van 25 april 2007 tot vaststelling van de voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen en beheer van alarmcentrales, deze is consulteerbaar via de website <http://www.besafe.be/nl/vigilis> ;
- De verplichtingen vervat in de Wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's;
- Brand: Bossec gecertificeerde onderneming. Ingeval van een Bossec gecertificeerde brandinstallatie dient een standaardomwisseling van alle rookmelders te gebeuren, ten laatste om de vijf (5) jaar;
- Inbraak: Incert gecertificeerde onderneming. Van elke Incert gecertificeerde inbraakinstallatie dient een standaardomwisseling van alle batterijen te gebeuren tenminste om de drie (3) jaar en zeker om de vier (4) jaar, alsook telkens een defect aan de batterijen wordt vastgesteld. Bovendien schrijft de reglementering voor dat wanneer de gebruiker (zijnde de Klant) een slechte werking of schade aan een component van het inbraakalarmsysteem vaststelt, hij de beveiligingsonderneming (zijnde SERIS Technology) hiervan moet inlichten.
- 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 (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

De Klant verklaart voldoende ingelicht te zijn en geen verdere uitleg te eisen van SERIS Technology.