

van kracht vanaf 1 november 2023

# WoonVeilig Servicevoorwaarden

---

**Deze servicevoorwaarden voor de beveiligingsdiensten van WoonVeilig zijn aanvullend op de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.**

## Artikel 1. Begripsbepalingen

Om misverstanden te voorkomen hebben wij hierna de definities van een aantal begrippen opgenomen die wij in deze voorwaarden gebruiken.

Servicevoorwaarden	: deze voorwaarden voor de dienstverlening van WoonVeilig B.V.
Alarmberichten	: een door de apparatuur gegenereerde melding dat er beweging is gesignaleerd in uw huis, dat een raam of deur contact is verbroken, rook is gesignaleerd in huis, een verhoogd niveau koolmonoxide is gesignaleerd, een paniekalarm is veroorzaakt, geluid is gesignaleerd of dat lekkage is opgetreden.
Camera	: een optionele uitbreiding op het Alarmsysteem waarin een IP camera is opgenomen.
Contactpersoon	: een persoon waarvan u het telefoonnummer of e-mail adres hebt ingegeven op de website met als doel die persoon alarmberichten te kunnen laten ontvangen.
Gebruiksaanwijzing	: de gebruiksaanwijzing voor het gebruik van WoonVeilig die is opgenomen (in digitale vorm) op de website.
Installatiehandleiding	: de installatiehandleiding voor het alarmsysteem die is opgenomen in de verpakking (en in digitale vorm) op de website.
Services of Diensten	: de services of dienstverlening van WoonVeilig die wordt beschreven in artikel 9 van deze servicevoorwaarden en in de gebruiksaanwijzing.
Abonnementdiensten	: overeenkomst tussen U en WoonVeilig waarin vastgesteld wordt welke diensten onder welke voorwaarden en prijzen worden geboden.
Overeenkomst	: de overeenkomst die wij met u hebben gesloten betreffende de levering van WoonVeilig diensten.
Alarmsysteem	: de combinatie van een huiscentrale met bedieningspaneel, bewegingsmelder, deur/raamcontact, camera's en bijbehorende accessoires die door WoonVeilig B.V. op de markt als apparatuur wordt

	aangeboden voor gebruik in combinatie met de WoonVeilig dienstverlening.
U of Uw	: de natuurlijke persoon met wie wij een overeenkomst zijn aangegaan voor de levering van WoonVeilig diensten.
Website	: <a href="http://www.woonveilig.nl">http://www.woonveilig.nl</a> .
Webapplicaties	: diensten die toegankelijk zijn via de website.
Mobiele applicaties	: software die naar uw smartphone of tablet kan worden gedownload en kan worden gebruikt voor de bediening van het alarmsysteem en toebehoren.
Wij of Ons	: WoonVeilig B.V.

## Artikel 2. Voorwerp

- 2.1 Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van ons voor de levering van WoonVeilig diensten en maken onderdeel uit van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Deze servicevoorwaarden zijn aanvullende voorwaarden op de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.

## Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst komt tot stand doordat de volgende stappen volledig zijn doorlopen:
- U activeert de huiscentrale in overeenstemming met de installatiehandleiding;
  - U vult het registratieformulier op de Website volledig in en klikt op “akkoord”; en
  - WoonVeilig verzendt aan u een bevestigingsmail.
- 3.2 U dient alle vereiste gegevens waarover WoonVeilig dient te beschikken voor de levering van WoonVeilig volledig en accuraat op de website in te geven en die gegevens – indien noodzakelijk – te onderhouden.
- 3.3 U kunt de beveiligingsdiensten meteen gebruiken zodat een herroepingsrecht niet mogelijk is.

## Artikel 4. Gebruiksbeperkingen en wijzigingen inzake de diensten

- 4.1 U dient WoonVeilig steeds te gebruiken in overeenstemming met deze servicevoorwaarden en met de gebruiksaanwijzing.
- 4.2 Het volgende gebruik van de WoonVeilig diensten is niet toegestaan:
- a) Het genereren en verzenden van overmatige hoeveelheden alarmmeldingen en overlast gevende alarmberichten;
  - b) Gebruik dat een misdrijf of een overtreding inhoudt;
  - c) Het verzenden van alarmberichten direct naar hulpverlenende instanties zoals politie, brandweer en ambulance.
- 4.3 In de mate dat dit is toegestaan onder toepasselijke wetgeving, behoudt WoonVeilig zich het recht voor om periodiek en om het even wanneer, met of zonder kennisgeving, functies en kenmerken

van de WoonVeilig diensten tijdelijk of permanent te wijzigen of stop te zetten, en dit alles zonder aansprakelijkheid naar u toe, behalve waar dat bij wet verboden is, voor enige onderbreking, wijziging of stopzetting van de WoonVeilig diensten of van om het even welke functie of kenmerk daarvan. U begrijpt en gaat ermee akkoord dat WoonVeilig geen verplichting heeft om de service te behouden, te ondersteunen, te upgraden of te updaten, of om alle of om het even welke specifieke inhoud te leveren door de service. Dit onderdeel zal worden afgedwongen in de mate die door de toepasselijke wetgeving is toegestaan. WoonVeilig en/of de eigenaars van om het even welke inhoud kunnen van tijd tot tijd dergelijke inhoud verwijderen zonder voorafgaande kennisgeving, in de mate dat dit door toepasselijke wetgeving is toegestaan.

- 4.4 WoonVeilig kan van tijd tot tijd correcties, bugfixes, security-updates, software-upgrades of andere aanpassingen ontwikkelen ter verbetering van de prestatie van de diensten. Deze updates worden mogelijk automatisch geïnstalleerd zonder extra aankondiging of verzoek om toestemming. U stemt in met deze automatische updates. Een update wordt enkel uitgevoerd wanneer het alarmsysteem niet aan staat of de camera niet live streamt of opnamen maakt.
- 4.5 WoonVeilig kan u de mogelijkheid bieden om producten en diensten te koppelen aan een of meerdere producten of diensten van derden bijvoorbeeld door middel van het Works with platform. U bepaalt zelf of u wilt werken met producten en diensten van derden en welke producten en diensten van derden u wilt gebruiken. De koppeling vereist uw uitdrukkelijke toestemming en autorisatie, en u kunt deze op elk moment weer intrekken. Nadat u toestemming hebt verleend voor het gebruik van een product en dienst van een derde, gaat u ermee akkoord dat WoonVeilig informatie uitwisselt en gegevens controleert met betrekking tot u en uw producten, inclusief persoonlijke gegevens, om de door u toegestane koppeling mogelijk te maken. Zodra deze informatie is gedeeld met een product of dienst van een derde is hierop het privacybeleid van die derde van toepassing en niet de privacy documentatie van WoonVeilig. U erkent en stemt ermee in dat WoonVeilig geen verklaring of garantie verstrekt voor de veiligheid van producten of diensten van derden. WoonVeilig behoudt zich het recht voor diensten van derden te allen tijde te wijzigen, op te schorten of te beëindigen, met of zonder voorafgaande kennisgeving. U stemt ermee in dat WoonVeilig niet aansprakelijk is voor een wijziging, schorsing of beëindiging van de diensten van derden.
- 4.6 WoonVeilig kan u de mogelijkheid bieden koppelingen tot stand te brengen met producten en diensten van derden, bijvoorbeeld via het Works with platform. Hoewel het Works With Platform wordt aangeboden door WoonVeilig, erkent u dat de producten en diensten van derden die u koppelt aan uw account geen producten of diensten zijn van WoonVeilig. U erkent en gaat ermee akkoord dat WoonVeilig geen controle heeft over en dat deze servicevoorwaarden niet van toepassing zijn op de producten en diensten van derden. Bij vragen over producten en diensten van derden dient u contact op te nemen met die derde.

## Artikel 5. Beveiliging van de Website

- 5.1 U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de toegangsgegevens van de website (zoals gebruikersnaam en wachtwoord) die u hebt gekozen voor uw gebruik van WoonVeilig. U dient de toegangsgegevens vertrouwelijk te houden en u mag deze alleen gebruiken in overeenstemming met de gebruiksaanwijzing en instructies die zijn gegeven door personeel van de klantenservice van WoonVeilig B.V.
- 5.2 Indien u het vermoeden hebt dat uw toegangsgegevens niet langer vertrouwelijk zijn, dient u onmiddellijk de klantenservice van WoonVeilig in kennis te stellen en de instructies van het personeel van de klantenservice op te volgen.
- 5.3 Indien wij het redelijke vermoeden hebben dat de beveiliging van de website is doorbroken of zal worden doorbroken, mogen wij u nieuwe toegangsgegevens uitreiken of uw toegang tot de website tijdelijk opschorten. Indien wij gebruik hebben gemaakt van dit recht wordt dit per e-mail aan u medegedeeld.

## Artikel 6. Garantiebeperkingen en beperking van aansprakelijkheid

- 6.1 Wij garanderen niet dat WoonVeilig foutloos werkt of steeds beschikbaar is.
- 6.2 Wij verrichten voorafgaand aan de levering van WoonVeilig geen inspectie van uw woning, de installatie of uw inboedel en ontvangen daarover evenmin informatie van u. Wij kunnen dan ook niet bepalen of en in hoeverre WoonVeilig een adequate beveiliging biedt van uw woning en inboedel. U bent zelf verantwoordelijk voor een adequate beveiliging van uw woning en inboedel. WoonVeilig B.V. is niet aansprakelijk voor schade die u leidt als het gevolg van het ontbreken hiervan.
- 6.3 U bent zelf verantwoordelijk voor het adequaat verzekeren van uw woning en inboedel tegen beschadiging, diefstal of tenietgaan. Aan geen enkele uiting van ons mag u de betekenis toekennen dat WoonVeilig het gebruik van WoonVeilig een adequate verzekering overbodig maakt.
- 6.4 Wij beschikken niet over het Borg Beveiligingsbedrijf certificaat, noch over enig ander certificaat dat gebruikelijk wordt aangewend als waarborg voor de kwaliteit van (de installatie van) een inbraak beveiligingsproduct. WoonVeilig biedt evenmin de kwaliteit van een professioneel geïnstalleerd alarmsysteem dat automatisch meldingen verzend aan een gecertificeerde Alarmcentrale.
- 6.5 Behalve indien in dit artikel expliciet anders is bepaald, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die u leidt in het kader van de overeenkomst.
- 6.6 Wij zijn niet aansprakelijk voor door u geleden schade, waaronder begrepen schade als gevolg van beschadiging of het tenietgaan van uw woning of van uw inboedel, die u hebt geleden als een gevolg van:

- a) het niet up to date houden van de informatie die u hebt ingevoerd op de website;
  - b) het niet ontvangen van alarmmeldingen of vertraagd ontvangen van alarmberichten als een gevolg van het niet beschikbaar zijn van de telecommunicatie infrastructuur die wordt gebruikt voor het overbrengen van signalen in het kader van WoonVeilig;
  - c) een gebrekkige installatie van het alarmsysteem;
  - d) het niet functioneren van het alarmsysteem of WoonVeilig als gevolg van schade ontstaan door inbraak, lekkage of brand in uw woning; of
  - e) het gebruik van WoonVeilig in strijd met de overeenkomst.
- 6.7 De bovenstaande aansprakelijkheidsbeperkingen gelden voor zover dit wettelijk is toegestaan.

## Artikel 7. (Betaling van) Vergoedingen

- 7.1 Voor de levering van de WoonVeilig diensten betaalt u een bedrag in Euro per maand (incl. btw) of een bedrag in Euro per jaar (incl. BTW). De vergoeding die u betaalt wordt bepaald op basis van het geldende tarief overzicht dat is opgenomen op de website op het moment dat u de overeenkomst met ons aangaat.
- 7.2 Wanneer u hebt gekozen voor Maandelijkse betaling:  
Van tijd tot tijd kunnen wij voor een bepaalde periode gratis proefperiodes voor betaalde abonnementen aanbieden (de 'proefperiode'). Voor deze gratis proefperiode vereisen we dat u uw betalingsgegevens geeft om de proefperiode te beginnen. Aan het einde van dergelijke proefperiodes beginnen we automatisch om het toepasselijke betaalde abonnement in rekening te brengen, beginnend op de eerste dag na het einde van de proefperiode, en op maandelijks herhalende basis. Als u deze kosten niet wilt, moet u het toepasselijke betaalde abonnement annuleren of downgraden via de opzegprocedure van WoonVeilig. U kunt opzeggen of downgraden tot een dag voor het einde van de proefperiode. Betaalde abonnementen kunnen niet beëindigd worden voor het einde van de periode waarvoor u reeds betaald heeft, en tenzij expliciet voorzien in deze servicevoorwaarden, zal WoonVeilig u geen enkele vergoedingen terugbetalen die u reeds betaald heeft. De maandelijkse periode start op de eerste van de maand. Aan het begin van de maand wordt het maandbedrag voor de lopende maand geïncasseerd van de door u opgegeven bankrekening. Er geldt 1 maand opzegtermijn.
- 7.3 Wanneer u hebt gekozen voor Jaarlijkse betaling:  
De jaarlijkse periode start op de registratiedatum. Automatisch wordt het jaarabonnement vooraf jaarlijks geïncasseerd. U krijgt vooraf een melding wanneer de incasso gaat plaatsvinden. Van tijd tot tijd kunnen wij korting geven voor een betaald jaarabonnement. Bij acceptatie van deze korting kunt u opzeggen tot een maand voor het einde van het betreffende jaar. Betaalde abonnementen kunnen niet beëindigd worden voor het einde van de periode waarvoor u reeds betaald heeft, en tenzij expliciet voorzien in deze servicevoorwaarden, zal WoonVeilig u geen enkele vergoedingen terugbetalen die u reeds betaald heeft.
- 7.4 Wij kunnen de maand- of jaarvergoeding voor de WoonVeilig diensten eenzijdig aanpassen. Indien wij de vergoeding verhogen zullen wij dit drie maanden van tevoren per e-mail aan u mededelen. U heeft vervolgens het recht om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de

gewijzigde vergoeding voor u van kracht wordt. Indien u de overeenkomst niet opzegt aanvaardt u de gewijzigde vergoeding.

- 7.5 Indien wij een maand- of jaarvergoeding niet bij u kunnen incasseren bent u automatisch in verzuim met de betaling van uw vergoeding voor WoonVeilig zonder dat wij u hiervoor schriftelijk in gebreke hoeven te stellen. Wij sturen u maximaal 2 keer een herinnering. Hierna ontvang t u een aanmaning en sommatie en bieden we de openstaande vordering(en) aan bij een incassobureau. U bent vervolgens aan ons een vergoeding voor de door ons gemaakte redelijk incassokosten verschuldigd. Tevens maken wij dan aanspraak op uw betaling van de wettelijke rente over uw schuld aan ons.
- 7.6 Het is mogelijk dat u voor het gebruik van onderdelen van WoonVeilig een bedrag per SMS bericht dient te betalen dat u verzendt in het kader van de dienst om het alarm aan te zetten. Voor het versturen van een SMS bericht kan uw mobiele telefoon aanbieder extra kosten in rekening brengen. Informeer naar de SMS tarieven bij uw eigen mobiele telefoon aanbieder.
- 7.7 WoonVeilig B.V. is gerechtigd om de levering van diensten op te schorten of de overeenkomst met WoonVeilig te ontbinden wanneer u verzuimt te betalen.
- 7.8 Maandelijke betaling: U kunt de beveiligingsdiensten betalen via maandelijke automatische incasso (SEPA). Door uw alarmsysteem te registreren, gaat u akkoord met een maandelijke SEPA-incasso.

SEPA Identificatie WoonVeilig B.V.  
Ontvanger: WoonVeilig B.V.  
Adres: Kleine Landtong 19, 4201 HL Gorinchem, Nederland  
Bank: ABN AMRO  
IBAN : NL93ABNA0499028481  
BIC: ABNANL2A  
Incasso ID: NL21ZZZ302398490000

## Artikel 8. Wijziging van deze Servicevoorwaarden

- 8.1 Wij kunnen deze Servicevoorwaarden en de gebruiksaanwijzing eenzijdig wijzigen. Wijzigingen worden steeds bekend gemaakt op de website.
- 8.2 Wanneer we materiële wijzigingen aanbrengen aan de overeenkomsten, zullen wij u een duidelijke kennisgeving zenden, zoals gezien de omstandigheden gepast is, bijv. door een duidelijke kennisgeving te plaatsen binnen de service zelf of door u een e-mail te zenden. Wijzigingen van deze Servicevoorwaarden en de gebruiksaanwijzing zullen wij uiterlijk 3 maanden van tevoren aan u bekend maken, tenzij het voor ons redelijkerwijs niet mogelijk is om die termijn in acht te nemen. Indien de kwaliteit of de inhoud van WoonVeilig als gevolg van de wijziging voor u negatief wordt beïnvloed, kunt u de overeenkomst schriftelijk of per e-mail opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. Indien u de overeenkomst niet opzegt aanvaardt u de gewijzigde servicevoorwaarden of de gebruiksaanwijzing.

## Artikel 9. WoonVeilig Diensten

- 9.1 WoonVeilig levert diensten die u in staat stelt om ter plaatse of op afstand via e-mail, telefoon, push of per SMS bericht alarmberichten te ontvangen. Aanvullend kunt u met WoonVeilig op afstand via een camera uw woning bekijken en opnames maken en/of een Beveiliging Aan Huis dienst afnemen. De aard van de alarmberichten die u kunt ontvangen hangt af van de door u geïnstalleerde apparatuur en accessoires. Het alarmsysteem biedt alleen de mogelijkheid om alarmberichten te genereren op basis van een door de apparatuur gegenereerde melding dat er beweging is gesignaleerd in uw huis, dat een raam of deur contact is verbroken, rook is gesignaleerd in huis, koolmonoxide is gesignaleerd, een paniekalarm is veroorzaakt, geluid is gesignaleerd of dat lekkage is opgetreden.
- 9.2 Om WoonVeilig te kunnen gebruiken dient u: (i) te voldoen aan de systeemeisen die zijn weergegeven op de website, (ii) het basispakket, de camera en eventuele accessoires te installeren in overeenstemming met de installatiehandleiding en u te registreren voor WoonVeilig in overeenstemming met artikel 3 van deze servicevoorwaarden.
- 9.3 Wij spannen ons maximaal in om de door u aangewezen personen, SMS-berichten, pushberichten, e-mail berichten of telefoon-alarmberichten door te zenden .
- 9.4 Opzeggen is mogelijk door in te loggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord in de online omgeving. Zie: [www.woonveilig.nl/opzeggen](http://www.woonveilig.nl/opzeggen). Hier kunt u uw abonnement wijzigen of opzeggen.
- 9.5 Wij bieden ondersteuning bij fouten en gebruikersvragen die optreden bij uw gebruik van WoonVeilig. Hiervoor kunt u terecht op de website of tijdens kantooruren (08.00 uur – 20.00 uur) per e-mail of telefoon bij de klantenservice van WoonVeilig.

## Artikel 10. Uw verantwoordelijkheid

- 10.1 U dient ervoor te zorgen dat:
- De apparatuur van het alarmsysteem en/of het camerapakket volledig werkt en niet is aangepast in strijd met de installatiehandleiding;
  - De breedband Internetdienst die verbonden is met de huiscentrale van het alarmsysteem, werkt en dat in uw router of firewall geen instellingen zijn aangebracht die communicatie tussen de huiscentrale en WoonVeilig blokkeert;
  - Systeemberichten met meldingen over beschikbaarheid internet, beschikbaarheid stroom, batterij-status melders, bereikbaarheid melders, upgrade software worden opgevolgd in verband met het operationeel houden van het alarmsysteem;
  - U uw contactpersonen vooraf hebt geïnformeerd over hun aanstelling als contactpersoon en hebt geïnstrueerd over het gebruik van de dienst.

## Artikel 11. Privacy en beveiliging

- 11.1 De persoonsgegevens van u en uw contactpersonen die wij verwerken in het kader van WoonVeilig worden door ons verwerkt in overeenstemming met onze privacy statement. Dit statement treft u aan op de website en op [www.woonveilig.nl](http://www.woonveilig.nl) (button “*privacy statement*”).
- 11.2 Aanvullend geldt voor WoonVeilig dat wij gegevens betreffende alarmberichten en de verzending daarvan aan u of uw contactpersonen voor geen enkel doel zullen gebruiken dan voor de levering van de dienst of voor het opsporen van het gebruik van de diensten die in strijd zijn met deze servicevoorwaarden.
- 11.3 Uw wachtwoord voor de website wordt na zes verkeerde pogingen geblokkeerd. U dient dan bij de helpdesk van WoonVeilig het wachtwoord te laten deblokkeren. De helpdesk kan een kopie van uw legitimatiebewijs vragen voor identificatie.

## Artikel 12. Klachtenprocedure

- 12.1 Kijk op [www.woonveilig.nl](http://www.woonveilig.nl) (klantenservice) voor uitleg over onze klachtenprocedure.
- 12.2 Bij ons ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie wanneer je een meer uitvoerig antwoord kunt verwachten.
- 12.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Thuiswinkel. Zie [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) over uitleg en kosten van deze procedure.

## Artikel 13. Feedback

- 13.1 U kunt ervoor kiezen of WoonVeilig kan u uitnodigen om opmerkingen, suggesties of ideeën in te dienen over onze producten of diensten. Hier valt ook onder hoe wij deze producten of diensten zouden kunnen verbeteren. Door het inzenden van ideeën, gaat u ermee akkoord dat uw inzendingen vrijwillig, gratis en zonder enige beperkingen zijn en WoonVeilig geen verplichtingen opleveren. WoonVeilig mag uw inzending en de inhoud ervan gebruiken, kopiëren, wijzigen, publiceren of opnieuw distribueren voor elk doel en op elke wijze, zonder dat u daarvoor enige vergoeding ontvangt. U gaat er tevens mee akkoord dat WoonVeilig geen afstand doet van rechten van soortgelijke of verwante ideeën die reeds bekend zijn bij WoonVeilig, ontwikkeld zijn door haar medewerkers of zijn verkregen via andere bronnen.

- **Einde** -