

ALGEMENE VOORWAARDEN

van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Intergarde Alarmcentrale** ("Intergarde"), gevestigd en kantoorhoudende te Maastricht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 10039740.

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities	2
Artikel 2 Toepasselijkheid	2
Artikel 3 Aanbiedingen / Offertes	3
Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst	3
Artikel 5 Levertijd en levering	3
Artikel 6 Retentierecht	4
Artikel 7 Tarieven	4
Artikel 8 Facturering en Betaling	5
Artikel 9 Duur en omvang van de overeenkomst.....	6
Artikel 10 Overmacht	7
Artikel 11 Intellectueel-, informatie- en data-eigendom	7
Artikel 12 Geheimhouding.....	8
Artikel 13 Privacy	8
Artikel 14 Personeel	9
Artikel 15 Aansprakelijkheid.....	9
Artikel 16 Vertegenwoordiging	10
Artikel 17 Toepasselijk recht en bevoegdheid	10
Artikel 18 Slotbepalingen	10
Artikel 19 Gebruik Camerabeelden	11
Artikel 20 Aansluiting alarmcentrale	12
Artikel 21 Virtuele surveillance	13
Artikel 22 Alarmverificatie.....	13
Artikel 23 Toezicht op afstand	14
Artikel 24 Personeelsalarmering	16
Artikel 25 Bijzondere voorwaarden.....	17

Artikel 1 Definities

- 1.1 In dit document worden de volgende begrippen gebruikt:
- a) "**Diensten**" betekent de door Intergarde te verrichten diensten ten behoeve van en overeengekomen met de Opdrachtgever. De Diensten kunnen bestaan uit een aansluiting op de alarmcentrale, virtuele surveillance, alarmverificatie, toezicht op afstand en personeelsalarmering diensten;
 - b) "**Object**" betekent het pand of perceel waarop de Diensten betrekking hebben;
 - c) "**Opdrachtgever**" betekent de partij die met Intergarde een Overeenkomst is aangegaan of waarmee Diensten zijn overeengekomen;
 - d) "**Overeenkomst**" betekent de Overeenkomst tussen Intergarde en Opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn;
 - e) "**Personeel**" betekent alle (hulp)personen, al dan niet in dienst bij Intergarde, die door Intergarde worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen Diensten;
 - f) "**Partijen**" betekent de Opdrachtgever en Intergarde.

Deel A Algemeen

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes door Intergarde gedaan aan of aangegaan met een Opdrachtgever alsmede op de uitvoering daarvan in het kader van alarmcentrale Diensten.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van eventuele door de Opdrachtgever gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden, tenzij deze door Intergarde schriftelijk zijn aanvaard. In het geval van tegenstrijdigheid van de algemene voorwaarden van Intergarde en Opdrachtgever prevaleren de algemene voorwaarden van Intergarde.
- 2.3 Van de bepalingen in deze algemene voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Afwijkingen en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de betreffende Overeenkomst.

- 2.4 Opdrachtgever met wie eenmaal een Overeenkomst gesloten is waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, gaat akkoord met de toepassing van de algemene voorwaarden op nadere overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.5 Binnen deze algemene voorwaarden gaan de bepalingen in deel B Dienst specifieke bepalingen voor op de bepalingen in deel A Algemeen.

Artikel 3 Aanbiedingen / Offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Indien een aanbieding een termijn voor aanvaarding bevat, houdt dit uitsluitend in dat het aanbod na deze termijn in ieder geval is komen te vervallen. Opdrachten en acceptaties van aanbiedingen door Opdrachtgever zijn onherroepelijk.
- 3.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW is Intergarde niet gebonden aan afwijkingen die zijn opgenomen in de aanvaarding door Opdrachtgever van de aanbieding/offerte van Intergarde.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 De verbintenis die Intergarde aangaat is een inspanningsverplichting waarbij Intergarde de specifieke eisen van vakmanschap die daarbij horen in acht zal nemen. Intergarde zal de van overheidswege gestelde voorschriften naleven. Alle eisen die door Opdrachtgever aan de Diensten worden gesteld, moeten schriftelijk met Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 4.2 Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Intergarde het recht bepaalde Diensten te laten verrichten door derden.

Artikel 5 Levertijd en levering

- 5.1 Extra te maken kosten in verband met de door de door Opdrachtgever gewenste Diensten die met spoed uitgevoerd moeten worden zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opgegeven leveringstermijnen zijn geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders vermeld. Overschrijding van levertijd verplicht Intergarde niet tot schadevergoeding en geeft Opdrachtgever niet het recht zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet na te komen of op te schorten. Verzuim van Intergarde ontstaat alleen indien een levering door Intergarde achterwege blijft

nadat haar daartoe door Opdrachtgever in een schriftelijke sommatie bij aangetekend schrijven een redelijke termijn is gesteld.

- 5.2 De levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst geldende werkomstandigheden en op tijdige levering van de zaken en/of diensten die Intergarde nodig heeft voor nakoming van de overeenkomst. Indien ten gevolge van een wijziging van werkomstandigheden en/of niet tijdige levering van door Intergarde benodigde zaken en/of Diensten vertraging ontstaat, wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.
- 5.3 Geringe overschrijding van de leveringstermijn, dan wel een overschrijding van de leveringstermijn, die niet aan Intergarde kan worden toegerekend, zal geen aanspraak geven op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst. Onder leveringstermijn wordt hierbij bedoeld de termijn vanaf het moment van aanvraag van de dienst tot het moment van aanvang van uitvoering van Diensten.

Artikel 6 Retentierecht

- 6.1 Onverminderd het wettelijke retentierecht heeft Intergarde het recht enig goed van de Opdrachtgever, dat haar op enigerlei titel ter beschikking is gesteld, onder zich te houden, dit ter volledige voldoening van al hetgeen Intergarde, uit welke hoofde dan ook, van Opdrachtgever heeft te vorderen, tenzij de Opdrachtgever ter zake van die vordering zekerheid heeft gesteld.

Artikel 7 Tarieven

- 7.1 De door Intergarde gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen en in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever heeft geen recht op verrekening.
- 7.2 Indien tijdens de duur van de Overeenkomst kostprijsverhogende wijzigingen optreden door onder meer maar niet beperkt tot wijzigingen in de lonen, CAO en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhoging van onkostenvergoeding, aanpassingen in de BTW regeling en stijgingen van direct en indirecte (externe) kosten, mag Intergarde de met Opdrachtgever overeengekomen prijs tussentijds verhogen, dit in redelijkheid en met inachtneming van de in dit verband door de overheid gestelde en nog te stellen regels. De bevoegdheid ontstaat niet eerder dan nadat drie (3) maanden

zijn verstreken vanaf het tijdstip waarop Intergarde en Opdrachtgever de Overeenkomst hebben gesloten. Intergarde mag een prijsindexering hanteren waarbij de prijs op basis van redelijkheid en billijkheid kan worden aangepast.

Artikel 8 Facturering en Betaling

- 8.1 Intergarde is bevoegd aan het begin van de termijn, waarover moet worden betaald, haar factuur bij Opdrachtgever in te dienen. In dat geval is Opdrachtgever verplicht tot betaling binnen 30 dagen na factuurdatum. In alle andere gevallen is Opdrachtgever verplicht tot betaling binnen 14 dagen na factuurdatum. Intergarde zal de toepasselijke betaaltermijn altijd duidelijk op de factuur weergeven. Opdrachtgever betaalt de factuur binnen de geldende betaaltermijn, op een door Intergarde aan te geven manier, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Indien Intergarde binnen de geldende betaaltermijn geen betaling heeft ontvangen, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en daarmee zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke handelsrente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 30, respectievelijk 14 dagen na factuurdatum.
- 8.2 Alle aan de invordering verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 8.3 Indien Opdrachtgever de juistheid van één of meerdere facturen (gedeeltelijk) betwist, dan ontslaat dat Opdrachtgever niet van zijn verplichting om het onbetwiste gedeelte van die facturen binnen de betalingstermijn te voldoen. Een ondeugdelijke betwisting is geen reden tot gehele of gedeeltelijke weigering van Opdrachtgever om de facturen van Intergarde te voldoen.
- 8.4 Als Opdrachtgever een factuur van Intergarde niet binnen de contractueel overeengekomen betalingstermijn betaalt, heeft Intergarde het recht haar werkzaamheden per direct op te schorten of te beëindigen. Als na sommatie, om binnen een redelijke termijn de factuur alsnog te betalen, deze binnen afloop van de termijn niet is ontvangen, kan Intergarde met behoud van alle rechten, tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst overgaan. Indien er sprake is van opschorting zullen de werkzaamheden worden hervat zodra Opdrachtgever volledig aan de verplichtingen heeft voldaan.

- 8.5 Betalingen van de Opdrachtgever worden in eerste plaats gebruikt voor vergoeding van alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats voor opeisbare facturen die het langst open staan, ook als Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 9 Duur en omvang van de overeenkomst

- 9.1 Intergarde gaat met al haar Opdrachtgevers een Overeenkomst voor bepaalde tijd aan (hierna: de 'Overeenkomst'), waarvan de termijn in de Overeenkomst wordt vastgelegd.
- 9.2 De Overeenkomst die Intergarde aangaat met zakelijke Opdrachtgevers kan niet tussentijds door Opdrachtgever worden opgezegd.
- 9.3 Intergarde kan de Overeenkomst met zakelijke Opdrachtgevers tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.
- 9.4 Voor de Overeenkomst die Intergarde aangaat met particuliere Opdrachtgevers geldt dat beide Partijen de Overeenkomst te allen tijde kunnen opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.
- 9.5 Een Overeenkomst wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor dezelfde periode, tenzij een der Partijen de ander tijdig laat weten de Overeenkomst niet te willen verlengen. Voor Overeenkomsten met particuliere Opdrachtgevers is deze termijn een (1) maand. Voor Overeenkomsten met zakelijke Opdrachtgevers geldt een termijn van drie (3) maanden.
- 9.6 Partijen kunnen de Overeenkomst ontbinden indien de wederpartij – nadat een in een schriftelijke ingebrekestelling gestelde redelijke termijn is verstreken – tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden of beëindigen in geval van faillissement of surseance van betaling van de wederpartij, of in het geval op de wederpartij de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen wordt toegepast.
- 9.7 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, het geheel van de contractueel overeengekomen Diensten niet eenzijdig, ineens of cumulatief, substantieel, (>10%) wijzigen zonder voorafgaand overleg en schriftelijke overeenstemming met Intergarde omtrent de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 9.8 Beëindiging van de Overeenkomst ontheft Intergarde van alle verdere verplichtingen en werkzaamheden uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtgever is verplicht ervoor te zorgen dat op de einddatum van de Overeenkomst alle

installaties, apparatuur, materialen en software zijn afgekoppeld, zodat er nadien geen doormeldingen naar Intergarde meer plaatsvinden. Indien Opdrachtgever voornoemde verplichtingen niet nakomt en er na de einddatum nog doormeldingen plaatsvinden, is Intergarde gerechtigd de daaruit voortvloeiende schade op Opdrachtgever te verhalen.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 Indien Intergarde door overmacht verhinderd is de Overeenkomst na te komen, is zij gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van schade, kosten of rente.
- 10.2 Onder overmacht zijn onder meer te verstaan: extreme weersomstandigheden, brand, wateroverlast, ongeval, ziekte of staking van personeel, bedrijfsstoring, stagnatie in het vervoer, stroomstoring, cyberterrorisme of andersoortige cyberaanvallen, beveiligingsincidenten, al dan niet opzettelijk(e) corrumpering of verlies van data, storende wettelijke bepalingen en de niet tijdige levering van zaken of diensten door derden die door Intergarde zijn ingeschakeld.
- 10.3 Indien sprake is van een overmacht situatie is Intergarde bevoegd de Overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de overmacht situatie langer dan 6 weken duurt, is ook Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte door een schriftelijke verklaring te ontbinden.
- 10.4 Indien Intergarde bij het intreden van de overmacht situatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het al geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 11 Intellectueel-, informatie- en data-eigendom

- 11.1 De intellectuele eigendomsrechten op de door Intergarde verstrekte bescheiden, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, handboeken, handleidingen, software en door haar geleverde programmatuur blijven eigendom van Intergarde. Bovengenoemde zaken zijn uitsluitend beschikbaar gesteld om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet

zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Intergarde worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

- 11.2 Alle door of bij Intergarde gegenereerde, geregistreeerde, ontvangen en opgeslagen informatie, gegevens, data en signalen behoren toe aan Intergarde. Intergarde kan hier binnen de geldende wet- en regelgeving vrijelijk over beschikken.

Artikel 12 Geheimhouding

- 12.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Het tussen de Partijen aangaan van de Overeenkomst geldt in ieder geval als vertrouwelijk. Hierover wordt, zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, op geen enkele wijze, waaronder ook niet via social media, gecommuniceerd.

Artikel 13 Privacy

- 13.1 Voor zover Intergarde bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens van of ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke, transparante en zorgvuldige wijze in overeenstemming met de geldende privacy wet- en regelgeving worden verwerkt. Voor meer details over de wijze waarop Intergarde met persoonsgegevens omgaat, wordt verwezen naar de [privacyverklaring](#) van Intergarde.
- 13.2 Opdrachtgever zal bij het gebruik en verwerken van de via de Diensten verkregen persoonsgegevens de uit de geldende privacy wet- en regelgeving voortvloeiende verplichtingen naleven en passende beschermingsmaatregelen nemen. Opdrachtgever zal in geen geval de persoonsgegevens gebruiken voor een ander doel dan waarvoor ze verkregen zijn.
- 13.3 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en vertrouwelijkheid van de door hem gekozen gebruikersnaam en wachtwoord van de beschikbare portalen, apps en andere persoonlijke digitale omgevingen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zijn gebruikersnaam en/of wachtwoord met derden te delen. In geval van misbruik of een vermoeden hiervan dient Opdrachtgever dit onverwijld doch in ieder geval binnen 24 uur aan Intergarde mede te delen.

Artikel 14 Personeel

- 14.1 Intergarde selecteert het Personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte inlichtingen. Daarbij wordt rekening gehouden met de eisen in de Overeenkomst en de wet- en regelgeving die daarop van toepassing is. Binnen deze kaders is de personeelskeuze voor Intergarde geheel vrij.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

- 15.1 Intergarde aanvaardt alleen aansprakelijkheid voor directe schade aan personen of zaken, die door een aan haar toerekenbare tekortkoming of fout in het kader van de uitvoering van de Diensten worden veroorzaakt. Deze aansprakelijkheidsbeperking is niet van toepassing in geval van opzet of grove schuld van Intergarde of haar leidinggevenden.
- 15.2 Opdrachtgever is gehouden Intergarde schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle verliezen die voor Intergarde kunnen ontstaan, en voor c.q. tegen alle vorderingen die tegen Intergarde kunnen worden ingesteld door een derde (waaronder mede worden begrepen personen bij of in de buurt van het Object of vorderingen van een werknemer uit hoofde van schending van artikel 7:611 en 7:658 BW) als gevolg van of in verband met de Diensten, tenzij deze verliezen werden veroorzaakt door nalatigheid of verzuim van Intergarde.
- 15.3 Intergarde is niet aansprakelijk voor door haar aan Opdrachtgever gegeven adviezen of aanbevelingen, tenzij deze adviezen of aanbevelingen onderdeel uitmaken van een specifieke Diensten opdracht.
- 15.4 In alle gevallen waarin Intergarde gehouden is tot betaling van schadevergoeding zal deze nooit hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de opdrachtsom voor de Diensten voor een jaar exclusief BTW en eventueel overeengekomen reis- en verblijfkosten, voor de opdracht tot het verlenen van Diensten waarbij of in verband waarmee de schade is ontstaan. Indien de schade gedekt is door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Intergarde, zal de schadevergoeding bovendien nooit hoger zijn dan het bedrag dat in het betreffende geval daadwerkelijk door de verzekeraar wordt uitgekeerd.
- 15.5 Opdrachtgever dient eventuele klachten over, althans mogelijke aansprakelijkheid in verband met, de uitvoering van de Diensten, schriftelijk en voldoende gedetailleerd binnen bekwame tijd na ontdekking bij Intergarde in te dienen. Onder

bekwame tijd wordt verstaan een periode van dertig (30) dagen nadat de Opdrachtnemer het gebrek, dan wel de eventuele aansprakelijkheid, heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken. Het niet-tijdig reclameren leidt tot het verval van alle rechten dienaangaande.

- 15.6 Opdrachtgever zal Intergarde evenals medewerkers van Intergarde vrijwaren voor aanspraken van derden (hieronder ook begrepen bestuurlijke en/of strafrechtelijke boetes), medewerkers van Intergarde daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden als gevolg van het handelen of nalaten van Opdrachtgever en/of de onjuistheid of onvolledigheid van door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens of informatie.

Artikel 16 Vertegenwoordiging

- 16.1 Indien Opdrachtgever namens een of meerdere anderen optreedt is hij, onverminderd de aansprakelijkheid van die anderen, tegenover Intergarde aansprakelijk voor het handelen van die anderen, als ware die ander(en) zelf Opdrachtgever.
- 16.2 Indien Intergarde een Overeenkomst sluit met een onderneming in oprichting blijven de oprichters ook na bekrachtiging van de overeenkomst ieder hoofdelijk voor het geheel aansprakelijk.

Artikel 17 Toepasselijk recht en bevoegdheid

- 17.1 Op de Overeenkomst(en) tussen Intergarde en Opdrachtgever is Nederlandse recht van toepassing.
- 17.2 Alle geschillen tussen Intergarde en Opdrachtgever zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg, locatie Maastricht, Nederland. In afwijking van deze bepaling heeft Intergarde tevens en te allen tijde het recht om een geschil of vordering voor te leggen aan de bevoegde rechtbank van de plaats waar Opdrachtgever gevestigd is of zijn feitelijke zetel heeft.

Artikel 18 Slotbepalingen

- 18.1 De nietigheid of vernietigbaarheid van enige bepaling van deze algemene voorwaarden of van Overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden toepasselijk zijn, laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Intergarde en Opdrachtgever zijn gehouden bepalingen die nietig zijn of vernietigd zijn te

vervangen door wel geldige bepalingen met zoveel mogelijk dezelfde strekking als de nietige of vernietigde bepaling.

- 18.2 Bij uitleg en interpretatie van deze algemene voorwaarden is de Nederlandse tekst bepalend.
- 18.3 Intergarde is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal Intergarde Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal ten minste een maand zitten. Indien de Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan de Opdrachtgever een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Opdrachtgever de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

Deel B Diensten specifieke bepalingen

Artikel 19 Gebruik Camerabeelden

- 19.1 Intergarde maakt bij uitvoering van de Diensten gebruik van videocamerabeelden. In geval er gebruik van videocamerabeelden wordt gemaakt, zal Intergarde de videobeelden die haar ter beschikking komen, verwerken of (doen) opvolgen. Opvolging geschiedt door middel van het op afstand verifiëren van de observatie, dan wel het preventief observeren door het Personeel in de observatieruimte van Intergarde.
- 19.2 De geregistreerde beelden zoals deze door Intergarde worden ontvangen, zullen worden opgeslagen. De opslag van deze videobeelden wordt conform wet- en regelgeving verricht.
- 19.3 De kwaliteit van de camerabeelden kan negatief worden beïnvloed door externe omstandigheden die voor rekening en risico zijn van Opdrachtgever. Hiertoe behoren onder andere doch niet uitsluitend de kwaliteit van de verbinding(en), slechte atmosferische omstandigheden en onvoldoende verlichting van het te observeren Object. Bij gebrekkige beeldkwaliteit kan de juistheid en volledigheid van de waarneming door het Personeel van Intergarde niet worden gegarandeerd.
- 19.4 Intergarde geeft camerabeelden enkel vrij onder de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden. Camerabeelden worden overeenkomstig de geldende normen voor

maximaal 4 weken bewaard. Indien er binnen de periode van vier weken geen officiële aanvraag, volgens de geldende wettelijke voorwaarden, voor inzage/afgifte van camerabeelden wordt gedaan, worden de beelden automatisch overschreven. Camerabeelden die gebruikt worden in het kader van onderzoek waarvan aangifte is gedaan bij de politie, worden pas vernietigd na overleg met de politie.

Artikel 20 Aansluiting alarmcentrale

- 20.1 Indien Opdrachtgever een abonnement heeft afgesloten met betrekking tot de Particuliere Alarmcentrale ("PAC") is de actie die Intergarde neemt na ontvangst door de centralist afhankelijk van de abonnementsvorm. Na een melding door Opdrachtgever zal de centralist diverse acties uitzetten welke vooraf met Opdrachtgever zijn vastgelegd in een protocol. Indien geen protocol is overeengekomen tussen Partijen geldt de standaard procedure, zoals omschreven door Intergarde.
- 20.2 Als de centralist van Intergarde merkt dat de overeengekomen actie niet tot het beoogde resultaat leidt of kan leiden, zal Intergarde naar stand van zaken handelen om toch zo veel mogelijk aan het doel van de Diensten te beantwoorden.
- 20.3 Intergarde zal geen actie ondernemen in geval van storing of overmacht van het netwerk van de provider, tenzij Opdrachtgever en Intergarde schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 20.4 In het overeengekomen tarief voor de alarmcentrale is opgenomen dat er jaarlijks maximaal twee mutaties van het protocol worden verwerkt. Indien dit aantal wordt overschreden kunnen op basis van geldende uurtarieven, voor paskaarten, porto- en/of verzendkosten, extra kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
- 20.5 Onverminderd de overige rechten van Intergarde, heeft Intergarde het recht om kosten per nodeloze alarmmelding in rekening te brengen bij Opdrachtgever, indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst tien of meer nodeloze alarmmeldingen hebben voorgedaan. Indien er meer dan tien nodeloze alarmmeldingen zijn gemaakt door Opdrachtgever wordt Opdrachtgever gevraagd om binnen 24 uur na de tiende melding met een oplossing te komen, om nodeloze meldingen in de toekomst te voorkomen, vóórdat de kosten, overeenkomstig de geldende tarievenlijst, in rekening worden gebracht.

Artikel 21 Virtuele surveillance

- 21.1 Indien Opdrachtgever een abonnement heeft afgesloten met betrekking tot surveilleren en beveiligen op afstand kunnen de centralisten meekijken wat er bij het Object gebeurt. De strategisch geplaatste camera's maken het mogelijk om op afstand virtueel te surveilleren.
- 21.2 Na ontvangst van een alarmmelding zal vanuit de Intergarde alarmcentrale een verbinding tot stand worden gebracht met het aangesloten alarmcentrale - en/of audiosysteem, om de alarmmelding te onderzoeken.
- 21.3 Buiten het geval van een alarmmelding worden signalen van het aangesloten camera- en/of audiosysteem van de installatie in de alarmcentrale alleen beoordeeld tijdens overeengekomen (periodieke) video-surveillanceronden en tijdens video-begeleiding bij toegangsverlening.
- 21.4 Indien de, via de verbinding in de alarmcentrale ontvangen, signalen daartoe aanleiding geven, zal Intergarde handelen overeenkomstig het met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen protocol.
- 21.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneren van de installatie, met inbegrip van de projectie/instelling van het camera- en/of audiosysteem en voor de kwaliteit van de signalen die in de alarmcentrale kunnen worden waargenomen. Indien de lokale situatie onvoldoende kan worden beoordeeld als gevolg van slechte ontvangst, slechte projectie/instelling en/of slechte atmosferische omstandigheden waardoor de signalen van onvoldoende kwaliteit zijn, is het aan Intergarde om te beoordelen of er aanleiding bestaat om te handelen overeenkomstig het protocol. Iedere aansprakelijkheid van Intergarde voor het handelen of nalaten van haar Personeel is in deze omstandigheden uitgesloten.

Artikel 22 Alarmverificatie

- 22.1 Indien Opdrachtgever een abonnement heeft afgesloten met betrekking tot alarmverificatie van inbraakmeldingen die niet geverifieerd zijn, zullen deze door de politie als melding met een lage prioriteit niet worden opgevolgd. Wel geverifieerde alarmmeldingen worden met een hoge prioriteit door de politie behandeld. Afhankelijk van het gekozen abonnement kan Intergarde een alarmmelding op twee verschillende manieren verifiëren. Intergarde kan de alarmverificatie technisch en/of menselijk verifiëren.

- 22.2 Technische verificatie is mogelijk door camera's en microfoons die de Intergarde alarmcentrale op afstand kunnen bedienen en die betrouwbare informatie opleveren. Menselijke verificatie is mogelijk door persoonlijke waarneming door burens, medewerkers, voorbijgangers of de waarneming van een beveiligingsmedewerker.
- 22.3 Indien Opdrachtgever niet is aangesloten bij de alarmcentrale van Intergarde, maar bij een externe alarm verificatie is Intergarde nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die meldkamer en de onjuistheid van de door die meldkamer verstrekte gegevens. De externe meldkamer is verantwoordelijk voor de registratie en mutatie van de waarschuwingsadressen en de actiepatronen en draagt er zorg voor dat contact wordt opgenomen met de door Opdrachtgever opgegeven personen.

Artikel 23 Toezicht op afstand

- 23.1 Indien Opdrachtgever heeft gekozen voor een abonnement waarbij Intergarde op afstand toezicht op het Object kan houden zal Intergarde via live camerabeelden toezicht houden. Intergarde kan bij Opdrachtgever direct met live camerabeelden op locatie van het Object meekijken om een melding op afstand te verifiëren.
- 23.2 De werkzaamheden van Intergarde betreffende toegangsverlening zijn beperkt tot het verlenen van toegang aan eenieder die door Opdrachtgever is aangemerkt als toegangsbevoegde en het weigeren van toegang aan anderen.
- 23.3 Intergarde is niet aansprakelijk bij een onjuiste en/of onduidelijke opgave van de toegangsbevoegden door Opdrachtgever en de gevolgen die hieruit voortvloeien.
- 23.4 Opdrachtgever voldoet aan onderstaande verplichtingen.
- Opdrachtgever zal:
- ten minste éénmaal per jaar de installatie laten controleren en onderhouden door een erkende installateur, indien de installatie borg gecertificeerd is;
 - ervoor zorgdragen dat de installatie geen defecten vertoont;
 - ervoor zorgdragen dat de installatie niet is uitgeschakeld en niet (door ondeskundig gebruik) gebrekkig functioneert;
 - veiligheidscodes slechts op een "need to know" basis aan gezinsleden en/of medewerkers ter beschikking stellen en zorgen dat zij niet eenvoudig zijn te achterhalen;

- een abonnement aanhouden bij een (telecom)provider tot levering van de noodzakelijke telefoonlijn(en) en/of andere netwerkverbindingen en hen het onderhoud daarvan gedurende de looptijd van de Overeenkomst laten verrichten;
- ervoor zorgdragen dat de telefoonlijn(en) en/of andere netwerkverbindingen van (telecom)providers vrij zijn van storingen en dat er een ononderbroken verbinding bestaat tussen de installatie en de alarmcentrale;
- al het mogelijk doen om nodeloos alarm te voorkomen;
- ervoor zorgdragen dat een proefalarm en het testen van de installatie uitsluitend plaatsvindt na overleg met Intergarde;
- Intergarde alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor een adequate dienstverlening op grond van de Overeenkomst noodzakelijk is, waaronder de voor het werk benodigde energie op kosten van Opdrachtgever;
Intergarde minimaal drie telefoonnummers verschaffen van bruikbare, actuele waarschuwingsadressen, het telefoonnummer van het bewaakte Object niet inbegrepen, welke gebruikt kunnen worden voor een adequate dienstverlening. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van deze telefoonnummers;
- zorgdragen voor de juistheid en het actualiseren van alle gegevens welke noodzakelijk zijn voor een correcte dienstverlening, contractbeheer en facturatie door Intergarde;
- de uitvoering van alle overeengekomen diensten door Intergarde mogelijk maken onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften;
- In geval van beëindiging van de Overeenkomst er voor zorgen dat de installatie geen signalen meer doorgeeft aan de alarmcentrale van Intergarde.
- Indien een maand na beëindiging van de Overeenkomst het doorgeven van signalen niet is gestaakt, is Opdrachtgever het tarief voor een nieuwe contractperiode aan Intergarde verschuldigd. Intergarde heeft het recht de alarmcentralediensten op te schorten zolang Opdrachtgever niet aan bovenstaande verplichtingen voldoet.

23.5 Het installeren van de installatie (waaronder tevens numerieke programmeringswerkzaamheden), het aansluiten en het onderhoud van alle noodzakelijke telefoonlijn(en) en/of andere netwerkverbindingen en alle daarbij

betrokken kosten, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever. Indien ten gevolge van maatregelen van enige (telecom)provider of anderszins wijzigingen noodzakelijk zijn in de installatie, dient Opdrachtgever dit voor zijn rekening door een erkende installateur te laten uitvoeren.

- 23.6 Om stagnatie bij door Intergarde uit te voeren acties te voorkomen is Opdrachtgever verplicht om, voor zover mogelijk, met Intergarde te communiceren via de automatische afhandeling.
- 23.7 Intergarde geeft alleen call gesprekken door en zal niet telefonisch ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal klachten uitsluitend per e-mail in behandeling nemen.
- 23.8 Indien het werkelijk aantal door te geven call gesprekken, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal Intergarde het aantal extra call gesprekken in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal call gesprekken.
- 23.9 Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van Opdrachtgever wordt doorgeschakeld met de alarmcentrale van Intergarde, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de alarmcentrale van Intergarde via de daartoe opengestelde telefoonverbinding. Intergarde is niet verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welk oorzaak dan ook.

Artikel 24 Personeelsalarmering

- 24.1 Indien Opdrachtgever een abonnement heeft afgesloten voor Personeelsalarmering ontvangt de Intergarde meldkamer een spreek-/luisteroproep van de gebruiker. In samenwerking met een daartoe gespecialiseerde partner biedt Intergarde de Personeelsalarmering aan bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan verschillende varianten van Personeelsalarmering afnemen bij Intergarde.
- 24.2 Door Personeelsalarmering kan de gebruiker van Opdrachtgever door het maken van een melding een alarmoproep plaatsen bij de meldkamer van Intergarde, die behulpzaam is bij het afhandelen van een efficiënte hulpverlening.
- 24.3 Intergarde heeft het recht om alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever en alle signalen van de installatie te verwerken waaronder te registreren en op te slaan in een (digitale) databank, met inachtneming van het bepaalde in art. 13.

Artikel 25 Bijzondere voorwaarden

- 25.1 Intergarde maakt voor de uitvoering van haar Diensten gebruik van een Software as a Service ("SaaS") oplossing voor de meldkamer. Deze software wordt door Intergarde afgenomen als een SaaS oplossing van een derde partij, een SaaS leverancier.
- 25.2 Intergarde heeft met de SaaS leverancier afspraken gemaakt om – voor zover dit in redelijkheid in haar vermogen ligt – te waarborgen dat de software 24 uur per dag 7 dagen per week optimaal beschikbaar is.
- 25.3 Intergarde is niet verantwoordelijk voor de goede werking van systemen bij de Opdrachtgever, noch voor (controle van) diens internetverbindingen, cloud-omgevingen, telecommunicatie- en/of andere soft- of hardware.
- 25.4 Bij oplevering van een nieuwe aansluiting in de alarmcentrale voert Intergarde met de Installateur een controle uit op de correctheid en volledigheid van alle soorten doormeldingen en alarmtransmissies. Intergarde en de Installateur leggen vervolgens vast op welke soorten doormeldingen en alarmtransmissie de overeengekomen Diensten van toepassing zullen zijn, waarna Intergarde dit bevestigt aan Opdrachtgever. Intergarde is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van doormeldingen en/of alarmtransmissie die geen onderdeel uitmaken van de overeengekomen Diensten.
- 25.5 Intergarde is niet aansprakelijk voor enige schade bij Opdrachtgever die voortvloeit uit fouten van de SaaS leverancier. Intergarde is niet aansprakelijk wanneer de SaaS leverancier zich niet aan deze afspraken houdt, door welke oorzaak dan ook, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Intergarde zelf of de verzekeraar van Intergarde dekking biedt. In dat laatste geval is de aansprakelijkheid beperkt tot het door de verzekeraar van Intergarde gedekte bedrag.
- 25.6 In geen geval is Intergarde aansprakelijk voor aanspraken bij Opdrachtgever van derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Intergarde.
- 25.7 De Opdrachtgever kan ervoor kiezen geen onderhoudsabonnement bij haar Installateur af te nemen. Intergarde kan in dat geval echter niet garanderen dat de aansluiting deugdelijk blijft functioneren. Intergarde wijst er uitdrukkelijk op dat door onverwachte wijzigingen in instellingen, IP-adressen storingen kunnen ontstaan, die Intergarde zonder onderhoudsdienst niet kan detecteren.

Versie per 1-1-2021