

Artikel 1 - Definities

- Bedenktijd
de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht als bedoeld in artikel 8 of van zijn recht op ontbinding als bedoeld in artikel 11;
- Consument
de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- Dag
kalenderdag;
- Duurovereenkomst
een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
- Koop op afstand
een overeenkomst die tussen opdrachtnemer en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- Ondernemer
iedere contractspartij van opdrachtnemer niet zijnde een Consument;
- Opdrachtnemer
de onder artikel 2 bedoelde (rechts)persoon;
- Opdrachtgever
de Consument en/of Ondernemer als bedoeld in dit artikel;
- Overeenkomst op afstand
een overeenkomst die tussen de opdrachtnemer en de Ondernemer wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

Artikel 2 - Identiteit van opdrachtnemer

Naam opdrachtnemer: DirectVeilig.nl
Handelend onder de namen: DirectVeilig.nl,
Direct Veilig Wonen, Direct Veilig Werken
Vestigingsadres:
Eekboerstraat 28 E K02
Oldenzaal
085 025 0087
ma. t/m vr. van 09:00
uur tot 18:00 uur
E-mailadres: info@directveilig.nl
KvK-nummer: 65592387
Btw-nummer: NL856176291B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de opdrachtnemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.
3.2 Indien er sprake is van een Koop op afstand, kan in afwijking van het lid 1 en voordat de Koop op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Koop op afstand wordt gesloten worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3.3 Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het eerste en tweede lid van overeenkomstige toepassing.

Artikel 4 - Meldingsplicht

Indien aan opdrachtnemer of haar personeel een strafbaar feit blijkt, wordt dit aan opdrachtgever gerapporteerd die omtrent aangifte bij de politie van het strafbaar feit beslist.

Artikel 5 - Geheimhouding

Opdrachtnemer zal de gegevens die haar op grond van de overeenkomst met opdrachtgever ter kennis zijn gekomen vertrouwelijk behandelen en eenzelfde verplichting van haar medewerkers verlangen.

Artikel 6 - Het aanbod

6.1 Ieder aanbod is herroepelijk, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
6.2 Gegevens betreffende het aanbod zoals eigenschappen, maten, gewicht enz., alsmede gegevens in drukwerken, tekeningen, afbeeldingen e.d. door de opdrachtnemer bij de aanbieding verstrekt zijn voor hem niet bindend en worden te goede trouw gegeven.
6.3 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
6.3.1 de prijs inclusief belastingen tenzij anders staat vermeldt;
6.3.2 de eventuele kosten van aflevering;
6.3.3 de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
6.3.4 het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
6.3.5 de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
6.3.6 de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de opdrachtnemer de prijs garandeert;
6.3.7 de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
6.3.8 of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearcheveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
6.3.9 de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gevestigd herstellen;
6.3.10 de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
6.3.11 de eventuele gedragscodes waaraan de opdrachtnemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
6.3.12 de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurovereenkomst.
6.4 De opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 7 - De overeenkomst

7.1 De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij door de opdrachtnemer gestelde voorwaarden.
7.2 Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de opdrachtnemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de opdrachtnemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
7.3 Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de opdrachtnemer zo veel als redelijkerwijs mogelijk passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving.
Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
7.4 De opdrachtnemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand.
Indien de opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
7.5 De opdrachtnemer zal in geval van een overeenkomst op afstand uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
7.5.1 Het bezoekadres van de vestiging van de opdrachtnemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
7.5.2 De voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitsluiten van het herroepingsrecht;
7.5.3 de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
7.5.4 de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
7.5.5 in geval van een consument de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst voor onbepaalde duur is;
7.5.6 indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
Artikel 8 - Herroepingsrecht
8.1 De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product en/of dienst op afstand gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De opdrachtnemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
8.2 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.
8.3 De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of de vooraf door de consument aangegeven derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
8.3.1 als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangegeven derde, het laatste product heeft ontvangen. De opdrachtnemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
8.3.2 als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangegeven derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
8.3.3 bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangegeven derde, het eerste product heeft ontvangen.
8.4 Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de opdrachtnemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
Artikel 9 - Kosten in geval van herroeping
Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.
Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
De opdrachtnemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 1 en 2. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de opdrachtnemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld. Indien de opdrachtgever een ondernemer is kan deze geen beroep doen op zijn/haar herroepingsrecht en is de Nederlandse wet van kracht, artikel 24 2^e lid en artikel 25 van de colportagewet
10.2 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
10.2.1 die door de opdrachtnemer tot stand is gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
10.2.2 die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
10.2.3 die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
10.2.4 die snel kunnen bederven of verouderen;
10.2.5 waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op financiële markt waarop de opdrachtnemer geen invloed heeft;
10.2.6 voor losse kranten en tijdschriften;
10.2.7 voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken
10.3 Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
10.3.1 betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
10.3.2 waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
10.3.3 betreffende weddenschappen en loterijen

Artikel 11 - Colportage

11.1 In geval van colportage kan de consument een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product en/of dienst gedurende een bedenktijd van 14 dagen na sluiting van de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden. De opdrachtnemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
11.2 Indien de opdrachtgever een ondernemer is kan deze geen beroep doen op zijn/haar herroepingsrecht en is de Nederlandse wet van kracht, artikel 24 2^e lid en artikel 25 van de colportagewet.

Artikel 12 - De prijzen

12.1 De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeldt.
12.2 Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
12.3 In afwijking van het lid 2 kan de opdrachtnemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt of waar de opdrachtnemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
12.4 Indien opdrachtnemer met de opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomst, dan is opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting in gevolge de wet- en regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet te voorzien waren.
12.5 Indien de prijsstelling anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de consument gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij opdrachtnemer:
- alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijke overeengekomen uit te voeren;
- indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op opdrachtnemer rustende verplichting ingevolge de wet;
12.6 De opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen en bedragen jaarlijks aan te passen conform het consumentenprijsindexcijfer zoals gepubliceerd door het CBS. Deze indexering vindt plaats per 1 januari van ieder jaar. Indien het indexcijfer op 1 januari niet bekend is dan kan de indexering met terugwerkende kracht tot 1 januari plaatsvinden.
Artikel 13 - Pakketten, storingsdienst en onderhoud
13.1 De opdrachtnemer biedt verschillende pakketten aan. Alarmsysteem, Instap-, Standaard- en Premium pakket, Camerasysteem, Lite Serie, Pro Serie en Ultra Serie
GPS Voertuigvolg-systeem, Brons, Zilver en Goud
Aanvullende diensten, Virtuele meldkamer, Onderhoudscontract, Bemande meldkamer (PAC); Pakket op maat
13.2 Het staat de opdrachtnemer vrij om de samenstelling van de in lid 1 genoemde pakketten ten allen tijde aan te passen.
13.3 Het is ten allen tijde mogelijk om als opdrachtgever over te stappen naar een uitgebreider pakket.
13.4 Eventuele actietarieven vervallen als opdrachtgever besluit over te stappen.
13.5 De opdrachtgever kan jaarlijks de opdrachtnemer verzoeken een kosteloze onderhoudsbeurt uit te voeren aan de door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever in bruikleen verschafte zaken. De opdrachtnemer streeft er naar om dergelijke onderhoudsverzoeken binnen vier weken na indiening van het verzoek uit te voeren. Als een onderhoudsverzoek een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, streeft de opdrachtnemer ernaar binnen de termijn van vier weken de opdrachtgever te berichten wanneer de opdrachtgever een inhoudelijke reactie kan verwachten.
13.6 De opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst indien er door de opdrachtgever gebreken worden geconstateerd aan de door opdrachtnemer geleverde diensten en/ of één of meerdere in bruikleen gegeven zaken. Een storingsmelding dient door de opdrachtgever per e-mail te worden gedaan aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer streeft er naar om dergelijke meldingen binnen uiterlijk drie weken na indiening van het behandelen. Als een storingsverzoek een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, streeft de opdrachtnemer ernaar binnen de termijn van drie weken de opdrachtgever te berichten wanneer de opdrachtgever een inhoudelijke reactie kan verwachten.

Artikel 14 - Betaling

14.1 Betaling van het aan de opdrachtnemer verschuldigde bedrag moet, zonder verrekening en/of opschorting, plaatsvinden binnen de op de factuur genoemde termijn. Als op de factuur geen termijn is genoemd dan moet betaling plaatsvinden uiterlijk 14 dagen na de dag waarop opdrachtnemer de factuur heeft ingediend (factuurdatum). Bij eenmalige koop producten dient de opdrachtgever de betaling voor installatie voldaan te hebben.
14.2 Bij eenmalige koop dient de betaling uiterlijk 7 dagen voor installatiedatum op het rekeningnummer van Opdrachtnemer te staan.
14.3 Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen) voldoet, is deze, nadat hij door de opdrachtnemer is gewezen op de late betaling en de opdrachtnemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de opdrachtnemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De opdrachtnemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
14.4 Indien de ondernemer in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan is hij over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd en komen alle kosten ter verkrijging van voldoende buiten rechte voor rekening van de ondernemer. De buitengerechtelijke kosten worden geacht 15% van het verschuldigde bedrag te belopen met een minimum van € 500,-, onverminderd de bevoegdheid van de opdrachtnemer een eventueel hoger bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten te vorderen indien opdrachtnemer een hoger bedrag verschuldigd is geworden. Tevens biedt dit het recht dat opdrachtnemer de volledige abonnementskosten van de looptijd ineens op te eisen.

