

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN SECURITY MONITORING CENTER B.V., versie 2026

Dit zijn de algemene leveringsvoorwaarden van [Security Monitoring Center B.V., Hoogkellenseweg , 4004 JB Tiel, KvK-nummer 11008010 ('**Opdrachtnemer**') voor het uitvoeren van diensten ('**de Prestatie**') aan de natuurlijke persoon of rechtspersoon ('**Opdrachtgever**') die daartoe een overeenkomst met Opdrachtnemer heeft gesloten of mogelijk wil sluiten.

ALGEMEEN

1. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en op alle door Opdrachtnemer gedane aanbiedingen met betrekking tot de levering van een Prestatie. Wijzigingen op deze algemene voorwaarden gelden slechts als deze in de aanbieding of overeenkomst opgenomen zijn.
- 1.2. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever op de Prestatie wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen door Opdrachtnemer en maken geen onderdeel uit van de overeenkomst.
- 1.3. Als een bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of niet toepasbaar zou zijn, dan heeft dat geen effect op het geldige deel van de bepaling en de overige bepalingen. In dat geval treden partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen op basis van het oorspronkelijke doel en de strekking van de bepaling.

2. Aanbieding en totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1. Aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, kunnen gewijzigd worden en zijn in ieder geval slechts geldig gedurende dertig (30) kalenderdagen, tenzij in de betreffende aanbieding uitdrukkelijk anders is bepaald. De aangeboden Prestatie is beperkt tot de omvang die expliciet in de aanbieding is opgenomen. Een weergave van een productmodel in een aanbieding is slechts informatief en de Opdrachtgever kan geen rechten hieraan ontleen.
- 2.2. Opdrachtnemer kan een kredietwaardigheidsonderzoek met betrekking tot Opdrachtgever laten verrichten. Als de kredietwaardigheid naar de beoordeling van Opdrachtnemer onvoldoende blijkt, kan Opdrachtnemer direct een reeds gedane aanbieding herroepen of een overeenkomst ontbinden zonder dat Opdrachtnemer daarvoor enige vergoeding verschuldigd is. Als Opdrachtgever een consument is, oefent Opdrachtnemer dit recht slechts uit op grond van objectieve omstandigheden en met inachtneming van de wettelijke rechten van Opdrachtgever.
- 2.3. De overeenkomst komt slechts tot stand als (i) Opdrachtnemer en Opdrachtgever een overeenkomst hebben ondertekend, (ii) als Opdrachtgever de recentste aanbieding van Opdrachtnemer met betrekking tot de Prestaties onvoorwaardelijk heeft geaccepteerd, of (iii) als Opdrachtnemer anderszins

expliciet blijkt geeft dat de overeenkomst tot stand gekomen is.

- 2.4. Als tussen partijen geen overeenkomst tot stand komt, is Opdrachtgever verplicht alle documenten die Opdrachtnemer hem ten behoeve van de aanbieding ter beschikking heeft gesteld, ter keuze van Opdrachtnemer, aan Opdrachtnemer ter hand te stellen dan wel te vernietigen op een verantwoorde en vertrouwelijke wijze.

3. Verplichtingen van Opdrachtgever

- 3.1. Voor zover Opdrachtgever daar redelijkerwijs enige controle over heeft, is hij verplicht ervoor te zorgen dat Opdrachtnemer de Prestatie:
 - op de overeengekomen tijd kan aanvangen op de locatie(s) die door de Opdrachtgever daarvoor aangewezen tijdens de afgesproken werktijden;
 - conform de wettelijke eisen en andere toepasselijke regelgeving veilig kan uitvoeren; en
 - ononderbroken, efficiënt en ongehinderd kan uitvoeren.Opdrachtgever lost hinderingen die de uitvoering van de Prestatie verhinderen of bemoeilijken op, of verleent zijn medewerking aan het laatste als de Opdrachtgever niet in de positie is om de hindering weg te nemen.
- 3.2. Als de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen in het voorgaande lid voldoet, heeft de Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Prestatie geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 3.3. Opdrachtgever is verplicht alle redelijke, en in ieder geval de noodzakelijke, voorschriften van Opdrachtnemer ter zake de Prestatie op te volgen.
- 3.4. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer tijdig, doch uiterlijk voor aanvang van de overeenkomst, beschikt over (i) alle noodzakelijke gegevens om de Prestatie uit te voeren en, voor zover van toepassing, (ii) de onherroepelijke vergunningen, toestemmingen, ontheffingen en aanvullende (veiligheids) regels en processen in verband met de uitvoering van de Prestatie. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens.

4. Prijzen

- 4.1. Alle prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
- 4.2. Opdrachtnemer is gerechtigd om jaarlijks haar prijzen en tarieven te indexeren tijdens de looptijd van de overeenkomst. Als er sprake is van een prijsverhoging binnen drie (3) maanden na totstandkoming van de overeenkomst en de Opdrachtgever is consument, heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 4.3. Opdrachtnemer kan kostenverhogingen, die voortvloeien uit nieuwe wet- en regelgeving, uit overheidsmaatregelen, veranderende marktomstandigheden en/of omstandigheden waar Opdrachtnemer anderszins redelijkerwijs geen rekening mee heeft gehouden bij het opstellen van de aanbieding, doorberekenen aan Opdrachtgever.

- 4.4. De prijs omvat alleen de expliciete omschrijving van de Prestatie die in de overeenkomst c.q. de aanbieding is opgenomen. Eventuele kosten voor een aanvullende prestatie zijn niet inbegrepen in de prijs, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, en worden afzonderlijk in rekening gebracht.
- 4.5. Elke aanbieding en overeenkomst is gebaseerd op een ononderbroken, ongewijzigde en ongehinderde uitvoering van de Prestatie door Opdrachtnemer onder veilige omstandigheden en op de werktijden in het volgende lid, tenzij expliciet anders overeengekomen. Bij afwijking daarvan is Opdrachtgever verplicht om de daarmee gemoeide kosten aan Opdrachtnemer te vergoeden en vertraging te accepteren, tenzij dergelijke kosten en/of vertraging het gevolg is/zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.
- 4.6. Als de Prestatie vermindert op verzoek van de Opdrachtgever, heeft de Opdrachtnemer na voltooiing van de resterende Prestatie recht op de volledige prijs, met aftrek van de bespaarde kosten als gevolg van de vermindering.

5. Betaling

- 5.1. De prijs voor de Prestatie is bij vooruitbetaling verschuldigd, tenzij anders uit de overeenkomst blijkt. De factuurbedragen die niet bij aanvang van de Prestatie kunnen worden bepaald, worden op basis van nacalculatie maandelijks achteraf in rekening gebracht.
- 5.2. Elke factuur van Opdrachtnemer moet binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum door Opdrachtgever betaald zijn, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.3. Als Opdrachtgever eisen stelt aan het facturatieproces, dan moet de Opdrachtgever dat uiterlijk vóór de aanvang van de Prestatie schriftelijk kenbaar maken. Als Opdrachtgever dit heeft verzuimd, kan Opdrachtgever zich niet beroepen op dergelijke eisen bij het afwijzen van een factuur. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor bij substantiële afwijkende vormen van facturering administratiekosten in rekening te brengen.
- 5.4. Voor zover dat schriftelijk is overeengekomen, vindt betaling van facturen plaats via automatische incasso dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum. Bij het afsluiten van de overeenkomst wordt door Opdrachtgever een machtiging tot betaling via automatische incasso ten laste van de bankrekening van Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtgever draagt zorg voor voldoende saldo op desbetreffende bankrekening. Als het verschuldigde bedrag om welke reden dan ook niet kan worden afgeschreven of het bedrag wordt gestorneerd brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte, waarna Opdrachtgever verplicht is om onmiddellijk de betalingsinstructies van Opdrachtnemer op te volgen.
- 5.5. In het geval van niet tijdige betaling door de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en direct de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd of, als Opdrachtgever een consument is, de wettelijke rente (art. 6:119a BW).

- 5.6. Als Opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet tot het nemen van incassomaatregelen, is Opdrachtgever ook verplicht tot volledige vergoeding van alle redelijke en daadwerkelijk gemaakte incassokosten. Door Opdrachtgever verrichte betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van verschuldigde kosten, vervolgens ter voldoening van rente, daarna ter voldoening van de hoofdsom van de oudste, alsdan opeisbare factuur.
- 5.7. Alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar indien aan Opdrachtgever – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, wanneer ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of is verkregen, Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld of wanneer Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie verkeert of wordt ontbonden, of indien er sprake is van de Schuldsaneringsregeling Natuurlijke Personen.
- 5.8. Opdrachtnemer kan zekerheid verlangen van Opdrachtgever voor de nakoming van zijn verplichtingen als Opdrachtnemer het redelijke vermoeden heeft dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen kan of wil voldoen. Als Opdrachtgever niet aan een verzoek tot het verstrekken van zekerheid voldoet, kan Opdrachtnemer de Prestatie opschorten totdat de verzochte zekerheid is verstrekt.
- 5.9. Klachten over facturen moeten binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk bij Opdrachtnemer worden ingediend, bij gebreke waaraan de factuur wordt geacht te zijn aanvaard.
- 5.10. Als Opdrachtgever consument is, gelden voor de betaling en incasso van een factuur alleen de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek.

6. Levering

- 6.1. De levertijd van de Prestatie is gebaseerd op de ten tijde van de aanbieding geldende omstandigheden. Als er vertragingen ontstaan in de uitvoering van de Prestatie die niet het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer de levertijd verlengen en aanvullende kosten in rekening brengen.
- 6.2. Een overeengekomen levertijd is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de fatale termijn stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer eerst alsnog in staat om zijn leveringsverplichting te voldoen door een ingebrekestelling te versturen met een hersteltermijn van niet minder dan veertien (14) kalenderdagen.
- 6.3. De Prestatie is geleverd vanaf het moment dat de Opdrachtnemer deze aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, tenzij anders bepaald in deze algemene voorwaarden of de overeenkomst. Opdrachtnemer mag de Prestatie in gedeeltes leveren en deze deelleveringen afzonderlijk factureren. Na levering is het risico van verlies of beschadiging van de Prestatie voor de Opdrachtgever.

7. Inspanningsverbintenis bij dienstverlening

- 7.1. Opdrachtnemer voert de Prestatie onafhankelijk uit als inspanningsverbintenis, met de zorg en deskundigheid

- die verwacht mag worden van een professioneel adviseur in de branche waarin Opdrachtnemer opereert.
- 7.2. De Prestatie van Opdrachtnemer is specifiek voor de Opdrachtgever en niet bedoeld voor een andere partij of situatie. Opdrachtnemer is daarom niet verantwoordelijk voor schade als de Opdrachtgever de Prestatie anders gebruikt of laat gebruiken dan voor het doel van de betreffende overeenkomst.
- 7.3. De Prestatie is niet persoonsgebonden en de Opdrachtnemer kan een persoon die betrokken is bij de uitvoering van de Prestatie vervangen door een ander persoon met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.

8. Alarmcentrale

- 8.1. De alarmcentralediensten, het ontvangen, monitoren en doorzetten van alarmmeldingen of locatie- en statusinformatie, van Opdrachtnemer zijn beperkt tot het beschikbaar stellen en openhouden van een doormeldingsvoorziening en het verwerken van meldingen op de wijze als aangegeven in de overeenkomst.
- 8.2. Opdrachtgever is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor het hebben, in stand houden en deugdelijk functioneren van alle voorzieningen die noodzakelijk en geschikt zijn voor het leveren van de Prestatie. Onder 'voorzieningen' valt, onder andere, elektriciteit, hardware, programmatuur, verbindingen, internet, telecom, GPS en andere netwerken, (cyber)beveiliging, alarmsystemen, et cetera. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van storingen, onderbrekingen, of het anderszins niet, niet tijdig of niet behoorlijk functioneren van dergelijke voorzieningen en, weer als gevolg daarvan, het niet of niet deugdelijk functioneren van de alarmcentraledienst.
- 8.3. Uitsluitend de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vergoeden van de kosten als gevolg van de inzet van hulpdiensten. Als Opdrachtnemer in de uitvoering van de Prestatie kosten maakt, zoals maar niet beperkt tot het betalen van een vergoeding aan de brandweer, politie en/of beveiligingsdiensten, die niet in de prijs inbegrepen zijn, kan Opdrachtnemer deze kosten volledig verhalen op Opdrachtgever.
- 8.4. De omvang van de Prestatie is opgenomen in de aanbieding of de overeenkomst. Als blijkt dat de Opdrachtgever structureel (meer dan twee maanden achtereenvolgend) een groter beroep doet op de dienstverlening van Opdrachtnemer dan redelijkerwijs door Opdrachtnemer is voorzien, kan de Opdrachtnemer de prijs aanpassen en informeert hij Opdrachtgever daarover. Als Opdrachtgever de prijsaanpassing niet accepteert, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst direct op te zeggen, zonder dat een partij gehouden is tot het vergoeden van de schade van de ander als gevolg van de opzegging.
- 8.5. Als Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Prestatie (vermoeden van een) strafbaar feit signaleert, wordt dit aan Opdrachtgever gemeld. Opdrachtgever moet vervolgens besluiten of de Opdrachtgever daarvan aangifte doet bij de politie.
- 8.6. Binnen één maand ná de beëindiging van de overeenkomst is de Opdrachtgever verplicht om de doormelding naar Opdrachtnemer te verbreken en de geprogrammeerde nummers van Opdrachtnemer te verwijderen. Indien Opdrachtgever, niet zijnde een consument, dit nalaat, verbeurt Opdrachtgever een boete aan Opdrachtnemer, gelijk aan het prijs van de Prestatie over het afgelopen jaar per maand, met een maximum van € 200,- per maand. Deze boete laat de verplichting om de doormelding te verbreken onverlet.
- 8.7. Opdrachtgever is verplicht om zich op eigen kosten te verzekeren en verzekerd te houden voor schade aan de personen en de zaken ten behoeve waarvan de alarmcentraledienst ingezet wordt. Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor regressaanspraken van de verzekering van Opdrachtgever, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Opdrachtnemer, in strijd is met dwingend recht, of dat deze vrijwaring naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 8.8. Misbruik ofodeloos gebruik van de alarmcentrale van Opdrachtnemer geldt als een toerekenbare tekortkoming en geeft Opdrachtnemer het recht om de Prestatie op te schorten of te ontbinden.

9. Beëindiging

- 9.1. Opdrachtnemer kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden als Opdrachtgever – al dan niet voorlopig – surseance van betaling wordt verleend, als ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of is verkregen, indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien sprake is van toepasselikeheid van de Schuldsaneringsregeling Natuurlijke Personen. Opdrachtnemer is wegens deze ontbinding nimmer tot enige vergoeding gehouden jegens Opdrachtgever.
- 9.2. In het geval van een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is de Opdrachtgever verplicht (i) het reeds verrichtte maar onbetaalde deel van de Prestatie te vergoeden, en (ii) verder de redelijke kosten, schade en de gederfde winst als gevolg van de beëindiging aan de Opdrachtnemer. Sub (ii) is niet van toepassing als de beëindiging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.
- 9.3. Voor zover de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, heeft Opdrachtnemer het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen met een opzegtermijn van twee (2) maanden, zonder gehouden te zijn een vergoeding aan Opdrachtgever te betalen. In afwijking van het voorgaande geldt dat zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever die consument is na één contractjaar de overeenkomst kunnen opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

- 9.4. In het geval van een opzegging of een ontbinding van een duurovereenkomst, waarbij de Opdrachtgever periodiek vooruit betaalt voor de Prestatie, restitueert de Opdrachtnemer het vooruitbetaalde bedrag, voor zover dat een periode betreft nadat de beëindiging voltooid is. In plaats daarvan kan de Opdrachtnemer ook de redelijkerwijs gemaakte kosten of de vergoeding voor de reeds verrichtte Prestatie in rekening brengen bij de Opdrachtgever, voor zover deze kosten en/of vergoeding het reeds vooruitbetaalde bedrag overstijgen.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. Indien en voor zover de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever vast komt te staan, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per overeenkomst, daaronder verstaan een nadere overeenkomst als het een raamovereenkomst betreft, beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal:
- drie (3) keer de op dat moment betaalde prijs t.a.v. een overeenkomst met een waarde tot en met € 10.000, --;
 - anderhalf (1.5) keer de op dat moment betaalde prijs t.a.v. een overeenkomst met een waarde tot en met € 50.000, --; of
 - één (1) keer de op dat moment betaalde prijs t.a.v. een overeenkomst met een waarde van meer dan € 50.000,--.
- 10.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor indirecte schade en/of gevolgschade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, productieverlies, zaakschade, verdwijning of vermissing van zaken, letselschade, gemiste zakelijke kansen, verlies van goodwill, milieuschade, imagoschade, zuivere economische schade, enz.
- 10.3. Aanspraken van Opdrachtgever vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd bij Opdrachtnemer zijn ingediend binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijze kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraak baseert.
- 10.4. De rechtsvordering tot schadevergoeding van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer verjaart door verloop van een jaar, of indien Opdrachtgever een consument is door verloop van twee jaren, nadat Opdrachtgever ter zake heeft geprotesteerd.
- 10.5. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet in geval van schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

11. Overmacht

- 11.1. Onder overmacht als bedoeld in artikel 6:75 BW wordt mede verstaan: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, terrorisme, werkstaking, transportmoeilijkheden, weersomstandigheden, pandemie (een virus, griep of ziekte die door de WHO tot pandemie is verklaard), leveringstekorten, brand, van overheidswege uitgevaardigde of uit te vaardigen voorschriften die de nakoming van de overeenkomst verhinderen, import- en handelsverboden, niet-nakoming van de verplichtingen door een niet toerekenbare

tekortkoming van toeleveranciers van Opdrachtnemer, natuur- en/of kernrampen, en storingen of tekortkomingen in energie-/watervoorzieningen, in communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur van derden. Van overmacht is ook sprake als de oorzaak van de overmacht bij een leverancier van Opdrachtgever ligt, tenzij de oorzaak een toerekenbare tekortkoming betreft.

- 11.2. Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig kalenderdagen heeft geduurd, kunnen zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever het deel van de overeenkomst waarop de overmacht betrekking heeft schriftelijk ontbinden.
- 11.3. Als tijdens een overmachtssituatie de uitvoering van de overeenkomst wordt verhinderd doordat een product of dienst niet (tijdig) beschikbaar is, mag de Opdrachtnemer naast het recht op termijnverlenging, een objectief gelijkwaardig product of dienst aanbieden. Voor zover de Opdrachtgever een consument is, geldt dat vervanging uitsluitend kan plaatsvinden met instemming van Opdrachtgever.

12. Intellectuele eigendom

- 12.1. De intellectuele en industriële eigendomsrechten op alle aan Opdrachtgever te leveren en geleverde Prestaties (inclusief de daarbij horende gegevens, documenten en informatie van Opdrachtnemer) blijven berusten bij Opdrachtnemer, of bij door Opdrachtnemer betrokken derden. Opdrachtnemer verleent, onder de voorwaarde van volledige betaling van de prijs, aan Opdrachtgever een niet-exclusief, herroepelijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat noodzakelijk is om van de Prestatie gebruik te kunnen maken als bedoeld in de overeenkomst.

13. Gegevensverwerking en AI

- 13.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kunnen beide partijen persoonsgegevens verwerken van de andere partij in verband met de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij bepalen partijen elk onafhankelijk van elkaar of en welke persoonsgegevens zij verwerken, en kwalificeren ze elk als verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Bij het verwerken van persoonsgegevens houden partijen zich aan de AVG en andere toepasselijke privacy wet- en regelgeving.
- 13.2. Indien noodzakelijk op grond van toepasselijke privacy wet- en regelgeving maken partijen nadere afspraken over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld in de vorm van een verwerkersovereenkomst.
- 13.3. Voor zover dit uit de overeenkomst, de aard van de Prestatie of de feitelijke uitvoering daarvan voortvloeit, kan Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Prestatie gebruikmaken van kunstmatige-intelligentietoepassingen en AI-ondersteunde systemen, waaronder (i) analyse- en detectiesystemen zoals systemen voor analyse van camerabeelden, patroonherkenning, filtering of vermindering vanodeloze alarmmeldingen en andere ondersteunende processen binnen de beveiligings- en

- brandveiligheidsdiensten van Opdrachtnemer, en (ii) geautomatiseerde telecommunicatiediensten, zoals AI-gestuurde telefonische assistenten (voicebots) die bepaalde verzoeken of meldingen geautomatiseerd kunnen afhandelen of doorgeleiden. Opdrachtgever verkrijgt geen zelfstandige toegang tot of gebruiksrecht op deze AI-systemen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.4. De in lid 3 bedoelde AI-systemen worden uitsluitend ondersteunend ingezet en vervangen niet het menselijk oordeel of een deskundige beoordeling, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen en dit op grond van toepasselijke wet- en regelgeving is toegestaan. Output van AI-systemen kan onjuist, onvolledig of niet actueel zijn. Opdrachtnemer spant zich in voor een zorgvuldige inzet van AI-systemen, maar garandeert niet dat AI-ondersteunde analyse of detectie foutloos is of alle relevante situaties correct identificeert.
- 13.5. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, omvat het gebruik van AI-systemen geen biometrische identificatie, biometrische categorisering of emotieherkenning van natuurlijke personen. Indien en voor zover dergelijke toepassingen wel worden overeengekomen, zullen partijen vooraf nadere afspraken maken over de toepasselijke wettelijke vereisten, waaronder de AI-verordening, de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.
- 13.6. Partijen zullen hun respectieve verplichtingen onder toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot kunstmatige intelligentie, gegevensbescherming, cameratoezicht en beveiliging naleven. Voor zover Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de locatie, systemen, eindgebruikers, werknemers, bezoekers of andere betrokkenen waarop de Prestatie betrekking heeft, draagt Opdrachtgever zorg voor een rechtmatige grondslag, passende informatieverstrekking en overige noodzakelijke maatregelen richting die betrokkenen. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever de informatie over de door Opdrachtnemer ingezette AI-ondersteunde functionaliteiten die redelijkerwijs noodzakelijk is om aan die verplichtingen te kunnen voldoen.
- 13.7. Opdrachtnemer kan de AI-systemen die zij intern inzet wijzigen, vervangen, uitbreiden of beëindigen. Indien een dergelijke wijziging naar redelijke verwachting materiële gevolgen heeft voor de overeengekomen functionaliteit van de Prestatie, de verwerking van persoonsgegevens, de beveiliging, de continuïteit van de Prestatie of de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover informeren voor zover dat redelijkerwijs mogelijk en relevant is.
- 14. Data**
- 14.1. Dit artikel is van toepassing indien en voor zover de door de Opdrachtnemer geleverde, geïnstalleerde, onderhouden, beheerde of anderszins ondersteunde elektronische goederen als onderdeel van de Prestatie kwalificeren als verbonden producten in de zin van Verordening (EU) 2023/2854 betreffende geharmoniseerde regels inzake eerlijke toegang tot en eerlijk gebruik van data, zoals van tijd tot tijd gewijzigd of vervangen (de “Dataverordening”). De begrippen uit de Dataverordening worden ook dit artikel als zodanig gebruikt, tenzij uit de context duidelijk anders blijkt.
- 14.2. De Opdrachtnemer kwalificeert, afhankelijk van de feitelijke dienstverlening, als aanbieder van verbonden producten en/of gerelateerde diensten en, voor zover hij uit hoofde van onderhoud, monitoring, beheer, serviceverlening of anderszins rechtmatig toegang heeft tot of controle uitoefent over door verbonden producten of gerelateerde diensten gegenereerde data, als gegevenshouder in de zin van de Dataverordening.
- 14.3. Voor zover de Opdrachtgever een gebruiker is, verleent hij de Opdrachtnemer, voor de duur van de overeenkomst en daarna voor zover noodzakelijk of redelijkerwijs dienstig voor de in dit artikel omschreven doeleinden, het recht om niet-persoonsgebonden productgegevens en gegevens van een gerelateerde dienst die worden gegenereerd door het gebruik van het verbonden product of de gerelateerde dienst te verzamelen, op te slaan, te raadplegen, te analyseren, te combineren, te verrijken, te gebruiken en anderszins te verwerken. Dit gebruiksrecht omvat in ieder geval al het gebruik door de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Prestatie, de ontwikkeling van nieuwe of verbeterde producten en diensten, benchmarking, rapportage, administratie, facturatie, risicobeheer, verzekeringsdoeleinden, geschilbeslechting en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal geen aanspraken doen gelden die het in dit artikel overeengekomen gebruik door de Opdrachtnemer verhinderen of beperken, behoudens voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.
- 14.4. Opdrachtnemer kan de niet-persoonsgebonden productgegevens en gegevens van een gerelateerde dienst delen met derden voor zover dat relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst, voor interne doeleinden en/of voor zover dat wettelijk verplicht is, tenzij dat in strijd is met de Dataverordening of andere wet- en regelgeving.
- 14.5. Voor zover de Opdrachtgever op grond van de Dataverordening aanspraak kan maken op toegang tot ‘readily available data’, geldt die toegang uitsluitend voor data die de Opdrachtnemer als gegevenshouder rechtmatig onder zich heeft, die technisch beschikbaar zijn zonder onevenredige inspanning en die op grond van de Dataverordening daadwerkelijk aan een gebruiker beschikbaar moeten worden gesteld.
- 14.6. Onverminderd de overige weigeringsgronden in de Dataverordening en andere wet- en regelgeving, mag de Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever de toegang tot data beperken, faseren, opschorten of weigeren op grond van art. 4 lid 2 Dataverordening.
- 14.7. De Opdrachtgever gebruikt de door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde data uitsluitend voor eigen interne bedrijfsdoeleinden en voor zover dit verenigbaar is met de overeenkomst, de Dataverordening en overige toepasselijke wet- en regelgeving. De Opdrachtgever is verantwoordelijk

voor de rechtmatigheid van zijn eigen gebruik van de data, waaronder naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming, toepasselijke telecommunicatie- en cyberbeveiligingsregels, intellectuele-eigendomsrechten, bedrijfsgeheimen, exportcontrole, sanctieregelgeving en sectorspecifieke energie- en infrastructuurregelgeving.

- 14.8. Indien de Opdrachtgever verlangt dat de Opdrachtnemer data beschikbaar stelt aan een derde, geldt dat verzoek slechts als geldig indien het schriftelijk is ingediend, voldoende specifiek is, vergezeld gaat van alle door de Opdrachtnemer redelijkerwijs verlangde verificatie- en beveiligingsinformatie en als weigering van het verzoek niet mogelijk is op grond van de Dataverordening.
- 14.9. De Opdrachtnemer mag met een gegevensontvanger een vergoeding en overige commerciële voorwaarden overeenkomen voor het beschikbaar stellen van data, voor zover de Dataverordening dit toestaat.

15. Screening, compliance en export control

- 15.1. Opdrachtnemer kan (potentiële en bestaande) Opdrachtgevers, eindgebruikers en andere betrokken partijen screenen in het kader van toepasselijke sanctieregelgeving en overige wettelijke verplichtingen op het gebied van compliance. Daarbij kan Opdrachtnemer gebruikmaken van (geautomatiseerde) screeningssystemen van derden. Voor zover bij screening persoonsgegevens worden verwerkt of buiten de EER worden doorgegeven, gebeurt dit met inachtneming van de AVG en toepasselijke waarborgen.
- 15.2. Opdrachtnemer is gerechtigd een opdracht te weigeren, de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of een bestaande overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:
- de screening als bedoeld in lid 1 van dit artikel leidt tot een ongunstige uitkomst; of
 - de transactie, levering of dienstverlening in strijd is of dreigt te komen met toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van sancties, export control of overige compliance-vereisten zoals bedoeld in dit artikel.

In dat geval is Opdrachtnemer niet gehouden tot (verdere) uitvoering van haar verplichtingen. Opdrachtnemer behoudt het recht om aantoonbare schade en kosten die zij als gevolg hiervan lijdt op Opdrachtgever te verhalen, voor zover toegestaan door de wet, zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding ter zake.

- 15.3. Opdrachtgever verbindt zich ertoe om alle toepasselijke regelgeving inzake uitvoercontrole en (internationale) sanctiewet- en regelgeving, voor zover van toepassing, strikt na te leven. Opdrachtgever verklaart volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van desbetreffende regelgeving.
- 15.4. Opdrachtnemer screent haar werknemers periodiek als dat relevant is voor de functie van de betreffende werknemer. Als Opdrachtgever een aanvullende screening wenst, dan brengt Opdrachtnemer de aanvullende kosten daarvoor in rekening.

16. Vertrouwelijkheid

- 16.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verplicht alle informatie die zij van de ander ontvangen in welke vorm of wijze dan ook, en waarvan zij redelijkerwijs kunnen vermoeden dat dit vertrouwelijke informatie betreft, geheim te houden. Onder vertrouwelijke informatie wordt onder andere verstaan: niet openbare informatie met betrekking tot financiële of technische gegevens, relaties, organisatieprocessen en -geheimen, toegangsggegevens, intellectuele eigendomsrechten, organisatie specifieke werkwijzen, aanbiedingen, etc., die de ontvangende partij niet reeds in bezit had of rechtmatig via een andere weg ontvangen heeft. De ontvangende partij treft alle redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de vertrouwelijke informatie geheim blijft.
- 16.2. Het voorgaande lid geldt niet als een partij wettelijk verplicht wordt de informatie te openbaren.

17. Code of Conduct

- 17.1. Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de Gedragscode van Opdrachtnemer voor zakelijk gedrag en ethiek ([API-Zakelijke-Gedragscode-en-Ethiek-januari-2024_compressed.pdf](#)) en verbindt zich ertoe de bepalingen ervan strikt na te leven.

18. Toepasselijk recht en geschilbeslechting

- 18.1. Deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien worden exclusief beheerst door Nederlands recht, met uitsluiting van de regels van het internationaal privaatrecht en het Weens Koopverdrag.
- 18.2. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, de overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement waar Opdrachtnemer statutair gevestigd is, tenzij op grond van dwingend recht een andere rechter bevoegd is.