

van kracht vanaf 1 februari 2023

# WoonVeilig Voorwaarden Alarmwacht

---

Deze servicevoorwaarden voor de diensten 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.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Servicevoorwaarden Alarmwacht:** deze voorwaarden voor de alarmopvolging dienstverlening van WoonVeilig B.V.

**WoonVeilig:** WoonVeilig B.V.;

**Contractant/klant:** degene met wie WoonVeilig een overeenkomst is aangegaan waarop deze voorwaarden van toepassing zijn;

**Alarmwacht Credit:** het gratis recht op een alarmopvolging.

**Overeenkomst:** de afspraken tussen WoonVeilig en de contractant betreffende de levering van service door WoonVeilig;

**Service:** de door WoonVeilig te verrichten werkzaamheden die worden verricht op grond van een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard;

**Alarmberichten:** een door de apparatuur gegenereerde melding dat er beweging is gesignaleerd in het huis / pand, een paniekknop is ingedrukt, dat een raam of deur contact is verbroken, dat rook of koolmonoxide is gesignaleerd in het object of dat lekkage is opgetreden;

**Beveiligingsdienst:** de beveiligingsdienst van WoonVeilig. Hiermee is het mogelijk om ter plaatse of op afstand via e-mail, telefoon of per SMS bericht alarmberichten te ontvangen. Aanvullend kan met de WoonVeilig video beveiligingsdienst op afstand via een camera het object worden bekeken en opnames worden gemaakt;

**Contactpersoon:** een persoon waarvan het telefoonnummer en / of e-mail adres is ingegeven op de website of app met als doel die persoon alarmberichten te kunnen laten ontvangen. Contactpersonen kunnen alarmen verifiëren;

**Object:** het te beveiligen huis, boot, pand, kantoor, magazijn, garage of anders wat door de contractant wordt gebruikt en of eigenaar van is;

**Installatiehandleiding:** de installatiehandleiding voor het alarmsysteem die is opgenomen in de verpakking en in digitale vorm op de website;

**Alarmsysteem:** de combinatie van een huiscentrale met afstandsbediening en bedieningspaneel, bewegingsmelders, deur/raamcontact en bijbehorende accessoires die door WoonVeilig op de markt als basisapparatuur wordt aangeboden voor gebruik in combinatie met de diensten van WoonVeilig;

**Opvolgingsbedrijf:** het beveiligingsbedrijf welke uit naam van WoonVeilig en in opdracht van de contractant de opvolging voor haar rekening neemt;

**Beveiligiger:** surveillant die bij een alarm ter plaatse gaat;

**Alarmopvolging:** het ter plaatse gaan bij een alarmbericht door een beveiligiger van het opvolgingsbedrijf;

**Rapportage:** online dienst rapport opgesteld door de Beveiligers met hierin opgenomen de details van de alarmopvolging inclusief foto's van de situatie. De rapportage wordt in de WoonVeilig App ter beschikking gesteld;

**Raak alarm:** een alarm situatie waarbij een echte inbraak heeft plaatsgevonden en of een brand is ontstaan en of de hulp is ingeroepen vanwege een noodsituatie;

**Vals alarm:** een alarm waarbij er geen dreiging is van een inbraak, brand en of noodsituatie. Het wordt ook wel een loos of nodeloos alarm genoemd;

**Website:** <https://www.woonveilig.nl>;

**Webapplicaties:** diensten die toegankelijk zijn via de website.

**Mobiele applicaties:** software die naar je smartphone of tablet kan worden gedownload en kan worden gebruikt voor de bediening van het alarmsysteem en toebehoren.

**Sleutelhouder:** contactpersoon met sleutel van het object.

**RSPNDR:** WoonVeilig BV maakt gebruik van software en diensten van RSPNDR Ltd.

**Wij of Ons:** WoonVeilig B.V.

## Artikel 2. Voorwerp

- 2.1 Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van WoonVeilig voor de levering van de Alarmwacht service en maken deel uit van de overeenkomst, de WoonVeilig service voorwaarden, die WoonVeilig al met de contractant heeft gesloten.
- 2.2 De toepasselijkheid van deze voorwaarden geldt slechts dan als de contractant het object daadwerkelijk gebruikt en of eigenaar van is.

## Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Contractant dient te beschikken over een actief abonnement op de beveiligingsdienst.
- 3.2 De contractant heeft de beschikking over de WoonVeilig App. De dienst kan alleen gebruikt worden met de WoonVeilig App.
- 3.3 De overeenkomst komt tot stand wanneer:
  - het online registratieformulier op [alarmsysteem.woonveilig.nl](https://www.woonveilig.nl) is ingevuld en geaccordeerd. Tijdens de online registratie moeten alle vereiste gegevens, waarover WoonVeilig dient te beschikken voor de service, volledig en accuraat zijn ingevuld;
  - de contractant deze voorwaarden heeft geaccordeerd;
  - de klant is verantwoordelijk voor het correct registreren van de telefoonnummers van de eerste en tweede contactpersoon. **De eerste en tweede contactpersoon moeten in het bezit zijn van een sleutel van het object;**
  - WoonVeilig een e-mail ter bevestiging van de service aan de contractant heeft gestuurd.

## Artikel 4. Uitvoering alarmopvolging

- 4.1 Alarmopvolgingen worden 24 uur per dag en 365 dagen per jaar uitgevoerd. Bij een alarm wordt het de eerste contactpersoon gebeld om te verifiëren wat er aan de hand is. Bij geen reactie of een bevestiging van het alarm zal een Beveiliger zo snel mogelijk ter plaatse een onderzoek instellen naar de oorzaak hiervan. De Beveiliger voert altijd buiten een inspectieronde uit. Hij zoekt actief naar sporen van inbraak en schade. De beveiliger neemt direct contact op met de politie of hulpdiensten indien dat noodzakelijk is. De beveiliger maakt altijd een rapportage via de App inclusief foto's van alle kanten van je object.

- 4.2 In de maandelijkse servicekosten zitten jaarlijks 2 credits. Een credit is een gratis opvolging. Als je jaarlijks meer dan 2 opvolgingen hebt in verband met een vals alarm dan betaal je per opvolging een aanvullend bedrag. Het bedrag per opvolging staat aangegeven op [www.woonveilig.nl](http://www.woonveilig.nl). Je krijgt de opvolgingskosten gecrediteerd bij een raak alarm.
- 4.3 Acceptatie van deze servicevoorwaarden betekent automatisch de acceptatie dat de beveiliging toestemming heeft om jouw grond te betreden met het doel om te inspecteren.
- 4.4 De reactietijd wordt mede bepaald door het tijdstip waarop het alarmbericht ontstaat, verkeersdrukte en weersomstandigheden. De beveiliging dient zich te houden aan de geldende verkeersregels. De beveiliging kent de inspanningsverplichting, om nadat de melding door de beveiliging is ontvangen, zo snel mogelijk ter plaatse te zijn. In de regel moet de beveiliging maximaal binnen 30 minuten ter plaatse zijn. In het toekennings-algoritme wordt altijd de dichtstbijzijnde beveiliging als eerste gewaarschuwd. De contractant en alle bewoners zien de verwachte aankomsttijd en alle details van het alarm in de WoonVeilig App. Mocht de beveiliging er langer over doen dan wordt er geen credit gerekend.
- 4.5. Bewoners kunnen een alarmopvolging op elk moment annuleren. Als een bewoner annuleert binnen 10 minuten nadat het oorspronkelijke alarm door WoonVeilig is ontvangen, behoudt de contractant de credits (het tegoed aan opvolgingen) en worden er geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Als de contractant na 10 minuten annuleert, verliest de contractant een credit of, als de contractant geen credit meer heeft, moet de contractant het opvolgingstarief betalen.
- 4.6 Als de beveiliging, bij ontvangst van een annulering, binnen 10 minuten al ter plaatse is wordt wel een credit gerekend.
- 4.7 **Zaakwaarneming:** als er een noodzaak is om te blijven langer dan 1 uur dan neemt de beveiliging contact op met de contractant voor toestemming. Ben je niet bereikbaar dan zal de beveiliging zelf een beoordeling maken of het noodzakelijk is. Dit heet zaakwaarneming. Deze aanvullende kosten worden gefactureerd als extra opvolgingskosten tegen het tarief wat op de website is vermeld.
- 4.8 **Noodreparatie:** kan er geen contact worden gelegd met de klant en het pand is beschadigd en de kans op vervolgschade is aanwezig dan zorgt de beveiliging voor een noodreparatie. De beveiliging is gerechtigd om namens de klant bijvoorbeeld een glaszetter of slotenmaker te contracteren om verdere schade te voorkomen. Nadat de schade is gerepareerd of de kans op vervolgschade is afwezig, zal de beveiliging vertrekken. De kosten voor noodreparatie worden apart gefactureerd. Deze aanvullende kosten kun je mogelijk terugkrijgen via je woonverzekering.
- 4.9 Bij een raak alarm worden je credits met 1 opgehoogd door WoonVeilig. Hiervoor moet je een verstuurd aangifte van de politie opsturen naar [klantenservice@woonveilig.nl](mailto:klantenservice@woonveilig.nl) onder vermelding van je naam, adres inbraak, het opvolgingsnummer in de app en de datum van de inbraakmelding. Maximaal 4 weken nadat we het politie-rapport hebben ontvangen wordt de credit bijgeschreven. Als je geen credits meer had dan worden de opvolgingskosten gecrediteerd op het bij ons bekende bankrekeningnummer.  
De extra opvolgingskosten bij een raak alarm, zoals kosten voor bv. noodreparatie of kosten zaakwaarneming, worden niet gecrediteerd door WoonVeilig. Deze aanvullende kosten kun je mogelijk terugkrijgen via je woonverzekering.
- 4.10 Als er na een uitruk geen noodzaak is om te blijven en er is sprake van een vals alarm verlies je 1 credit. Indien er geen credits aanwezig zijn dan worden opvolgingskosten als aanvullende kosten in rekening gebracht. Zie [www.woonveilig.nl](http://www.woonveilig.nl) voor de tarieven van de Alarmwacht.

## Artikel 5. Service beperkingen

- 5.1. WoonVeilig behoudt zich het recht voor om dekking te weigeren voor objecten in gebieden waar het, ondanks alle redelijke inspanningen, niet mogelijk is om beveiligers te sturen om het object binnen 30 minuten te inspecteren.
- 5.2. Patrouilles en inspecties zullen worden beperkt tot delen van het object met redelijke toegang en worden, naar de uitdrukkelijke professionele inschatting van de aanwezige beveiligingsbeambte, geacht geen risico te vormen.
- 5.3. WoonVeilig behoudt zich het recht voor om de dekking voor de contractant om welke reden dan ook te weigeren of te beëindigen.

## Artikel 6. Valse alarmmelding en credits

- 6.1 De klant spant zich in om valse alarmen te voorkomen. Per jaar krijgt de klant maximaal 2 gratis credits voor valse alarmen.
- 6.2 Blijkt het alarm na inspectie vals te zijn, dan wordt de alarmopvolging in mindering gebracht op de credits van de contractant.
- 6.3 Heeft de contractant geen credits meer dan wordt een tarief per keer in rekening gebracht. Voor een overzicht van de Alarmwacht tarieven ga je naar [www.woonveilig.nl](http://www.woonveilig.nl).
- 6.4 Een rake melding wordt niet in mindering gebracht op de credits. De aangifte bij de politie geldt als bewijs van een rake melding. Wanneer er sprake is van opvolgingskosten dan worden deze gecrediteerd binnen 2 weken na ontvangst van het politierapport. Extra opvolgingskosten zoals een noodreparatie worden niet gecrediteerd.
- 6.5 De contractant wordt altijd eerst gebeld om valse alarmen en nodeloze opvolgingen te voorkomen. Wordt er niet opgenomen dan kan de klant tot maximaal 10 minuten de alarmopvolging annuleren in de WoonVeilig App. Wordt de opvolging binnen 10 minuten geannuleerd dan wordt dit niet in rekening gebracht op het saldo van de credits. In de App wordt aangegeven wanneer de 10 minuten zijn verstreken.

## Artikel 7. Reactietijden beveiliger

- 7.1 Via het dashboard in de WoonVeilig App heeft de contractant en alle bewoners realtime toegang tot de verwachte en actuele aankomsttijden van een beveiliger die een alarmmelding heeft geaccepteerd.
- 7.2 WoonVeilig stelt alles in het werk om de reactietijd van de beveiliger tot een minimum te beperken. Onze streeftijd is minder dan 30 minuten. Daarboven wordt er geen credit verrekend of worden geen opvolgingskosten in rekening gebracht.

## Artikel 8. Verplichting beveiliger

Elke beveiliger zal te allen tijde tijdens de dienstverlening:

- in volledig uniform zijn;
- een badge/identificatie hebben waaruit duidelijk blijkt dat ze een beveiliger zijn;
- een voertuig besturen met de naam en het logo van het bedrijf waar de beveiliger in dienst is;
- een volledige vergunning hebben en professioneel geaccrediteerd zijn;
- de Alarmwacht service op een veilige manier uitvoeren;

- consequent een professioneel imago presenteren in persoonlijke en professionele houding, communicatie en acties in alle contacten met de klanten van WoonVeilig Alarmwacht en het grote publiek.

De naam van het opvolgingsbedrijf is bekend tijdens de alarmsituatie (in de App). De beveiligers-auto is daardoor herkenbaar voor de contractant.

## Artikel 9. Rapportage opvolging

De beveiliger maakt altijd een rapportage achter in de WoonVeilig App met daarop alle bijzonderheden van de alarmopvolging. De uitgebreide rapportage bevat ook foto's van de bereikbare kanten van de woning of het bedrijfspand.

## Artikel 10. (Betaling van) Vergoedingen

- 10.1 Voor de levering van service door WoonVeilig betaalt de contractant een bedrag in EURO per maand (incl. BTW) nadat de service is geactiveerd. De vergoedingen die de contractant betaalt worden bepaald op basis van het tariefoverzicht dat is opgenomen op de website van WoonVeilig op het moment dat partijen de overeenkomst aangaan.
- 10.2 De periodiek verschuldigde vergoedingen worden vooraf per maand via een factuur in rekening gebracht en loopt gelijk aan de facturering voor de beveiligingsdienst.
- 10.3 Wanneer je hebt gekozen voor Maandelijks betaling:  
Van tijd tot tijd kunnen wij voor een bepaalde periode een gratis proefperiode of een proefperiode met korting voor betaalde abonnementen aanbieden (de 'proefperiode'). 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. De maandelijks 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 jou opgegeven bankrekening. Er geldt 1 maand opzegtermijn.
- 10.4 Wanneer je hebt gekozen voor Jaarlijkse betaling:  
De jaarlijkse periode start op de registratiedatum. Automatisch wordt het jaarabonnement vooraf jaarlijks geïncasseerd. Je 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 kun je opzeggen tot een maand voor het einde van het betreffende jaar. Betaalde abonnementen kunnen niet beëindigd worden voor het einde van de periode waarvoor je reeds betaald hebt, en tenzij expliciet voorzien in deze servicevoorwaarden, zal WoonVeilig je geen enkele vergoedingen terugbetalen die je reeds betaald heeft.
- 10.5 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 je mededelen. Je hebt vervolgens het recht om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde vergoeding voor je van kracht wordt. Indien je de overeenkomst niet opzegt, aanvaard je de gewijzigde vergoeding.
- 10.6 Indien wij een maand- of jaarvergoeding niet bij je kunnen incasseren, bent je automatisch in verzuim met de betaling van je vergoeding voor WoonVeilig zonder dat wij je hiervoor schriftelijk

in gebreke hoeven te stellen. Wij sturen je maximaal 2 keer een herinnering. Hierna ontvang je een aanmaning en sommatie en bieden we de openstaande vordering(en) aan bij een incassobureau. Je bent vervolgens aan ons een vergoeding voor de door ons gemaakte redelijke incassokosten verschuldigd. Tevens maken wij dan aanspraak op je betaling van de wettelijke rente over jouw schuld aan ons.

- 10.7 WoonVeilig B.V. is gerechtigd om de levering van diensten op te schorten of de overeenkomst met WoonVeilig te ontbinden wanneer je verzuimt te betalen.
- 10.8 Maandelijkse betaling: Je kunt de beveiligingsdiensten betalen via maandelijkse automatische incasso (SEPA). Bij de aanmelding voor jouw WoonVeilig diensten, ga je akkoord met een maandelijkse 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
- 10.9 Jaarlijkse betaling: Wij incasseren de jaarlijkse vergoeding voor jouw WoonVeilig diensten op basis van de incassomachtiging en betaalmethode (SEPA/IBAN, Mastercard, Visa Card of Paypal) die je hebt gekozen tijdens de registratie voor de beveiligingsdienst. Afhankelijk van de gekozen betaalmethode wordt de vergoeding uiterlijk 5 dagen na de jaarlijkse verlengingsdatum geïncasseerd. Daarnaast ontvang je bij iedere jaarlijkse incasso altijd automatisch een factuur per e-mail.

## Artikel 11. Geschil

- 11.1 Bij een geschil waarbij de door het opvolgingsbedrijf geregistreerde gegevens van alarmberichten in het geding zijn, is de registratie van de alarmberichten bij WoonVeilig doorslaggevend. De daartoe gerechtigde medewerkers van WoonVeilig beoordelen of een alarmbericht uiteindelijk bij het opvolgingsbedrijf terecht is gekomen. Op het moment dat WoonVeilig een alarmbericht heeft verstuurd aan het opvolgingsbedrijf is het opvolgingsbedrijf gerechtigd om actie te ondernemen.

## Artikel 12. Wijziging van deze Servicevoorwaarden

- 12.1 Wij kunnen deze Servicevoorwaarden en de gebruiksaanwijzing eenzijdig wijzigen. Wijzigingen worden steeds bekend gemaakt op de website.
- 12.2 Wanneer we materiële wijzigingen aanbrengen aan de overeenkomsten, zullen wij je een duidelijke kennisgeving zenden, zoals gezien de omstandigheden gepast is, bijv. door een duidelijke kennisgeving te plaatsen binnen de service zelf of door je een e-mail te sturen. Wijzigingen van deze Servicevoorwaarden en de gebruiksaanwijzing zullen wij uiterlijk 3 maanden van tevoren aan je 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 jou negatief wordt beïnvloed, kun je de overeenkomst schriftelijk of per e-mail opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. Indien je de overeenkomst niet opzegt, aanvaard je de gewijzigde servicevoorwaarden of de gebruiksaanwijzing.

## Artikel 13. Wijzigen en opzeggen Alarmwacht

- 13.1 Opzeggen is mogelijk door in te loggen met je gebruikersnaam en wachtwoord in de WoonVeilig opzegtool. Zie: [www.woonveilig.nl/opzeggen](http://www.woonveilig.nl/opzeggen). Hier kun je jouw Alarmwacht abonnement wijzigen of opzeggen.
- 13.2 Maandelijks abonnement Beveiligingsdienst: de Alarmwacht dienst heeft 1 maand opzegtermijn.
- 13.3 Jaarlijks abonnement Beveiligingsdienst: de Alarmwacht dienst stopt wanneer je tenminste 1 maand voor het einde van de abonnementsperiode hebt opgezegd.
- 13.4 Wanneer je de WoonVeilig Beveiligingsdienst opzegt of wijzigt naar de Basisdienst dan zeg je ook automatisch de Alarmwacht dienst op.

## Artikel 14. Tariefswijziging

Indien tijdens de duur van de overeenkomst kostprijsverhogende wijzigingen optreden ten gevolge van, onder meer, wijzigingen in de lonen en andere voorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhoging van belastingen en heffingen, verhoging van onkostenvergoeding, alsmede stijgingen van directe en indirecte (externe) kosten, is WoonVeilig gerechtigd de met de contractant overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, zulks in redelijkheid en met inachtneming van de in dit verband door de overheid gestelde regels. Deze bevoegdheid ontstaat eerst nadat drie maanden zijn verstreken sedert het tijdstip waarop deze overeenkomst door partijen is gesloten.

## Artikel 15. Je verantwoordelijkheid

- 15.1 Je 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 laatste versie van de WoonVeilig App is geïnstalleerd;
  - De breedband Internetdienst die verbonden is met de huiscentrale van het alarmsysteem, werkt en dat in je router of firewall geen instellingen zijn aangebracht die communicatie tussen de huiscentrale en WoonVeilig blokkeert;
  - Het adres waar de service wordt geleverd correct is vermeld;
  - Het telefoonnummer van de eerste en tweede contactpersoon correct is ingevuld;
  - De eerste en tweede contactpersoon zijn in het bezit van een sleutel van het pand;
  - Alle contactpersonen en bewoners instructies hebben gekregen over het gebruik van Alarmwacht;
  - 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;
  - Je jouw contactpersonen vooraf hebt geïnformeerd over hun aanstelling als contactpersoon en hebt geïnstrueerd over het gebruik van de dienst.



## Artikel 16: Klantenservice

Wij bieden ondersteuning bij fouten en gebruikersvragen die optreden bij je gebruik van WoonVeilig. Hiervoor kun je terecht op de website of op werkdagen (08.00 uur – 20.00 uur) per e-mail of telefoon bij de klantenservice van WoonVeilig.

## Artikel 17. Privacy en databeveiliging

- 17.1 De persoonlijke informatie is beperkt tot de naam van de contractant van het object en het adres, telefoonnummer en alle relevante informatie uit het alarmsysteem op het moment van het alarm.
- 17.2. Deze gegevens worden gedeeld met RSPNDR en het opvolgingsbedrijf / bewakingsbedrijf dat is toegewezen om op de gebeurtenis te reageren. Deze gegevens worden alleen gedeeld als er een alarmmelding is.
- 17.3. Noch WoonVeilig, noch de bewakingsbedrijven zullen deze gegevens voor iets anders gebruiken dan het leveren en ontwikkelen van de diensten.

## Artikel 18. Klachtenprocedure

- 18.1 Kijk op [www.woonveilig.nl](http://www.woonveilig.nl) voor uitleg over onze klachtenprocedure.
- 18.2 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.
- 18.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan kun je de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Thuiswinkel. Zie [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) over uitleg en kosten van deze procedure.

## Artikel 19. Aansprakelijkheid

- 19.1 WoonVeilig is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van door contractant aan te tonen grove schuld of opzet van WoonVeilig bij de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten overeenkomst. WoonVeilig is nimmer aansprakelijk voor bedrijfs- en gevolgschade.
- 19.2 WoonVeilig is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens contractant verstrekte gegevens en zaken. WoonVeilig is evenmin aansprakelijk voor onjuistheden, onvolledigheden of vertragingen die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van informatie, communicatiestoornissen, (de gevolgen van) computer- of telefoonstoringen, programmeringfouten, storingen of verbrekingen van een breedband internetverbinding, hoe dan ook veroorzaakt.
- 19.3 WoonVeilig is niet aansprakelijk voor enige schade, direct en/of indirect, veroorzaakt door of op enige andere wijze verband houdende met de uitvoering van de service door derden dan wel het gevolg is van door de omstandigheden vereiste spoed.
- 19.4 De aansprakelijkheid van WoonVeilig is in ieder geval beperkt tot de hoogte van de overeengekomen vergoeding van contractant op jaarbasis, met een maximum van € 50.000,00 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, en een maximum van € 500.000,00 per



contractant per jaar, tenzij in voorkomende gevallen door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van WoonVeilig een lager bedrag wordt uitgekeerd. De aansprakelijkheid is dan beperkt tot maximaal het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij van WoonVeilig wordt uitgekeerd.

- **Einde** -