

Voorwaarden - 16 november 2018

A Uitleg begrippen

- Als we spreken van 'wij of ons', bedoelen we Interpolis. Interpolis is een handelsnaam van Achmea Services N.V. (KvK 34136016) met statutaire zetel in Zeist en kantoor aan de Spoorlaan 298 te Tilburg.
- Als we spreken van 'u', bedoelen we de persoon die via [Interpolis.nl/thuiswacht](https://www.interpolis.nl/thuiswacht) een overeenkomst voor ThuisWacht heeft afgesloten.
- Als we spreken over 'app', bedoelen we de Toon Security app die u kunt downloaden via Google Play of de Apple App Store.
- Als we spreken over 'overeenkomst', bedoelen we het geheel aan afspraken over de producten en diensten, bestaande uit de bestelbevestiging, de contractvoorwaarden en de voorwaarden van de app.
- Spreken we over het ThuisWacht pakket, dan bedoelen we het pakket met producten dat u thuis krijgt bezorgd. Het bestaat uit een slimme camera, 2 deur- en/of raamsensoren en 2 speciale sleutelhangers, verder omschreven bij B.
- Als we spreken over 'producten', dan bedoelen we de producten van het merk Toon die horen bij ThuisWacht. Ze staan omschreven bij punt B. Quby B.V. (KvK 50856286) is leverancier van de producten en gemachtigde van het merk Toon.
- Spreken we over 'diensten', dan bedoelen we steeds de diensten die horen bij ThuisWacht, zoals omschreven bij punt B.

B Waar bestaat Interpolis ThuisWacht® uit?

ThuisWacht bestaat uit een abonnement met daarin producten en diensten.

Producten

Het gebruik van de slimme camera met bewegingssensor, privacy stand en (sirene)alarm.

De slimme camera huurt u van Interpolis. (Zie punt I voor uitleg over de huur)

Diensten

- Toegang tot de app die u gebruikt voor het activeren van de producten. De app stuurt u meldingen als de sensoren bewegingen signaleren. Via de app heeft u toegang tot uw video en geluidsopnames. Afhankelijk van de door u ingestelde voorkeuren en instellingen, verwerkt en slaat ThuisWacht uw video en geluidsopnames op. U kunt deze zowel live als achteraf, tot 7 dagen terug, bekijken via de app.
- De mogelijkheid om via de app tegen betaling een professionele beveiliging in te schakelen.
- De mogelijkheid om via de app extra gebruikers met bepaalde rechten toe te voegen.
- Bij problemen of vragen bij het installeren of gebruiken van ThuisWacht of de app, kunt u gebruik maken van onze [klantenservice](#). Als wij dat nodig vinden zetten we 2e lijns ondersteuning in.

Bij ThuisWacht krijgt u 2 sensoren te gebruiken voor deur of raam. En 2 speciale sleutelhangers waarmee u het alarm eenvoudig aan- en uitzet. De sensoren en sleutelhangers maken geen onderdeel uit van het abonnement. Deze zijn van u.

C Het gebruik van Interpolis ThuisWacht®

1. U kunt een ThuisWacht abonnement afsluiten als u 18 jaar of ouder bent. ThuisWacht is bedoeld voor eigen gebruik op uw woonadres in Nederland. Als u gezinsleden of huisgenoten heeft, kunt u die via de app machtigen voor gebruik van uw ThuisWacht. Het inschakelen van de professionele beveiliging kan alleen in Nederland.
2. Om onze diensten te kunnen verlenen en om ThuisWacht te kunnen gebruiken moet u over een aantal zaken beschikken:
 - Een goed werkende internet verbinding. De werking van ThuisWacht is gebaseerd op het gebruik van internet. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van niet goed werkende internet of onderbrekingen daarin.

-
- Een smartphone die de meest recente versie van de app kan uitvoeren (smartphone met iOS9 en hoger of Android 4.4 en hoger). U moet de app downloaden, installeren en de producten koppelen en activeren. Voor de juiste werking van de app is het belangrijk de app updates uit te voeren. U gaat ook akkoord met de app voorwaarden. Die maken onderdeel uit van de overeenkomst.

D Uw gegevens

1. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat wij wel en niet met uw gegevens doen. En dat u weet wat uw rechten daarbij zijn.
2. Welke gegevens en informatie wij van u verzamelen, gebruiken, delen en opslaan, en waarvoor we dat doen leest u in de privacyverklaring Interpolis ThuisWacht®. U vindt de privacyverklaring op [Interpolis.nl/thuiswacht](https://www.interpolis.nl/thuiswacht) en in de app voorwaarden.
3. Wij kunnen de privacyverklaring wijzigen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. Controleer regelmatig de privacyverklaring en (app)voorwaarden. Zo blijft u op de hoogte over hoe we uw gegevens verwerken en beschermen.

E Totstandkoming en bedenktijd

1. Als u ThuisWacht bestelt via [Interpolis.nl/thuiswacht](https://www.interpolis.nl/thuiswacht), krijgt u van ons een bevestigingsmail. Op dat moment is de overeenkomst gesloten en gaat het abonnement in.
2. Na ontvangst van de bevestigingsmail, wordt het ThuisWacht pakket bij u bezorgd. Op uitzonderingen na, krijgt u het pakket binnen 5 werkdagen thuisbezorgd. Gaat er iets niet goed met de bezorging? Neem dan contact op met onze [klantenservice](#). Vanaf het moment dat het ThuisWacht pakket is afgeleverd bent u er verantwoordelijk voor.
3. In de wet is geregeld dat u 14 dagen bedenktijd heeft. Binnen deze 14 dagen kunt u de overeenkomst opzeggen zonder dat u een reden hoeft op te geven en zonder dat u kosten betaalt. U ontvangt hiervoor na de bestelling een retourformulier per e-mail. Neem voor annulering en retournering contact op met onze klantenservice. Zij helpen u dan verder met de instructies voor de retourzending. Belangrijk om te weten:
 - a. De termijn van 14 dagen gaat in op de dag dat u het ThuisWacht pakket ontvangt.
 - b. Retourzending naar het door ons opgegeven retouradres binnen de bedenktijd is gratis.
 - c. Wij accepteren de producten alleen retour als ze volledig en onbeschadigd in de oorspronkelijke verpakking zitten, inclusief de 2 deur- en/of raamsensoren en 2 sleutelhangers.

De klantenservice is bereikbaar op telefoonnummer 013 462 20 20 op werkdagen van 9.00-21.00 uur en op zaterdag van 10.00-17.00 uur of stuur een e-mail naar slimthuis@interpolis.nl.

F Duur, wijzigingen en opzegging

1. Het abonnement gaat in op de datum dat u de bevestigingsmail hebt ontvangen. De betalingsverplichting uit het abonnement gaat 7 dagen later in.
2. Het abonnement heeft een minimumduur van 24 maanden vanaf de ingangsdatum. U kunt aan het einde van de minimumduur van het abonnement de overeenkomst opzeggen. U moet daarbij rekening houden met een opzegtermijn. Die is bij dit abonnement 1 maand. Doet u dit niet dan loopt de overeenkomst door voor onbepaalde tijd. U kunt dan dagelijks opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. De overeenkomst kan niet gedeeltelijk worden opgezegd.
3. Tijdens de minimumduur van het abonnement kunt u uw abonnement alleen wijzigen met onze toestemming. Wijzigingen van uw bankgegevens en adres moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Dat kan via onze [klantenservice](#).
4. Wij kunnen de voorwaarden van de overeenkomst wijzigen of de overeenkomst beëindigen om:
 - Bedrijfseconomische redenen.
 - Te voldoen aan wet- en regelgeving.
 - Te blijven voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek.

Wij doen ons best om wijzigingen door te voeren zonder dat het gevolgen heeft voor de diensten en de door u gebruikte slimme camera.

Als dat niet kan en als we voorzien dat de wijziging gevolgen voor u heeft, laten wij dat minimaal 1 maand van tevoren weten.

-
5. De overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd:
 - Als we iets aan de overeenkomst wijzigen en u daardoor de overeenkomst kunt opzeggen. De opzegging gaat dan op de datum van deze wijziging. Uw opzegging moet dan wel voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn.
 - Als we onze verplichtingen niet nakomen en de niet-nakoming zo ernstig is dat het terecht is dat u opzegt.
 - Als u verhuist naar het buitenland.
 - Bij overlijden.

Wilt u tussentijds opzeggen? Neem dan contact op met onze [klantenservice](#).

Wilt u om een andere reden tussentijds opzeggen? Neem dan contact op met onze klantenservice en wij bepalen in dat geval of dit kan en onder welke voorwaarden. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn.
 6. U kunt de overeenkomst niet (tussentijds) opzeggen als:
 - Wij iets wijzigen aan de overeenkomst of de abonnementsprijs en de wijziging geen gevolgen voor u heeft of in uw voordeel is.
 - U de wijziging kunt weigeren.
 - De wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met u is afgesproken, zoals de prijswijziging vanwege inflatie.
 - De wijziging door de overheid verplicht is.
 7. Wij kunnen het abonnement opzeggen:
 - Aan het einde van de minimumduur van uw abonnement. Wij hanteren daarbij een opzegtermijn van 2 maanden.
 8. Wij kunnen de overeenkomst tussentijds beëindigen:
 - Als u failliet gaat of uitstel van betaling voor u is aangevraagd.
 - Als u uw verplichtingen uit deze overeenkomst met ons niet nakomt en wij daardoor de overeenkomst kunnen beëindigen.
 - Als om bedrijfseconomische redenen ThuisWacht niet meer wordt aangeboden. Wij hanteren daarbij een opzegtermijn van 2 maanden.
 9. Als de overeenkomst is geëindigd:
 - Bent u verplicht om de slimme camera in goede staat op eigen kosten terug te sturen naar Interpolis. De camera blijft namelijk eigendom van Interpolis. Als u belt met onze [klantenservice](#) krijgt u de gegevens en retouradres. Daar kunt u de camera naartoe sturen. Dit doet u uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het retouradres. Als u de camera niet binnen deze 14 dagen terugstuurt, lopen uw verplichtingen uit de overeenkomst door. Dat betekent ook dat u de abonnementskosten moet betalen, totdat wij de camera terug hebben ontvangen.
 - Kunt u geen gebruik meer maken van diensten en dus ook niet van de app.

G Prijzen en betaling

1. De abonnementskosten voor Interpolis ThuisWacht® zijn inclusief BTW en staan op [Interpolis.nl/thuiswacht](https://www.interpolis.nl/thuiswacht) en in uw bestelformulieren.

In de prijs zijn verder inbegrepen:

 - a. De kosten voor de huur van de slimme camera.
 - b. Gebruik en toegang tot de diensten (zie B).
 - c. Verzending van de producten.
 - d. Andere administratie en interne kosten van Interpolis.

De 2 deur- en/of raamsensoren en 2 sleutelhangers krijgt u van ons en wordt uw eigendom.
2. Betaling vindt alleen plaats via automatische incasso. In het bestelformulier geeft u hier een machtiging voor af.
3. De afschrijving van de abonnementskosten vindt vooraf plaats. De eerste keer na 7 dagen nadat u de bevestigingsmail hebt ontvangen en de daarop volgende maanden rond de 4e van iedere maand. De eerste keer schrijven we het verschuldigde bedrag vanaf ingangsdatum abonnement. Voor elke dag van de maand brengen we 1/30e deel van het maandbedrag in rekening.

Als de incasso niet lukt door onvoldoende saldo op uw rekening, doen wij na ongeveer 5 tot 7 dagen een herincasso. Lukt ook deze incasso niet, dan krijgt u een schriftelijk betaalverzoek waarbij wij een betalingstermijn van 14 dagen aanhouden. Betaalt u niet binnen deze termijn? Dan bent u in verzuim van betaling.

Vanaf dat moment bent u de wettelijke rente verschuldigd over de openstaande vorderingen. Wij mogen dan ook administratiekosten in rekening brengen. Daarnaast bent u verplicht de door ons gemaakte kostenvoor de invordering te vergoeden. Dit kunnen zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten zijn. Dit is overeenkomstig de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (Wik).

4. Interpolis kan haar verplichtingen (tijdelijk) opschorten of ThuisWacht stopzetten als u niet binnen de betalingstermijn betaalt.
5. Aanvullende kosten voor het inschakelen van de professionele beveiliging staan vermeld op [Interpolis.nl/thuiswacht](https://www.interpolis.nl/thuiswacht) en in de app. Als u gebruik van de professionele beveiliging maakt, krijgt u voor de aanvullende kosten een aparte rekening van ons.
6. Wij kunnen tussentijds prijswijzigingen doorvoeren. Redenen hiervoor zijn onder meer inflatie, marktontwikkelingen en wijzigingen in de kosten van Interpolis of haar toeleveranciers. Als we dat doen, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten.

H Uw verplichtingen

1. U bent verantwoordelijk voor het gebruik en de kosten van Interpolis ThuisWacht® inclusief het abonnement, de producten en de diensten. U bent ook verantwoordelijk als iemand anders ThuisWacht gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor hebt gegeven.
2. Er zijn een aantal gedragsregels waar u zich aan moet houden.
 - Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik voor privédoeleinden.
 - We vertrouwen erop dat u ThuisWacht niet gebruikt op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/of anderen.Onder strafbaar en of onrechtmatig gebruik verstaan we:
 - Iemand anders lastigvallen of inbreuk maken op de rechten en het persoonlijk leven van iemand anders.
 - De openbare weg filmen.
 - Het openbaar maken of verspreiden van seksuele en pornografische beelden of beelden met geweld.
 - Het verspreiden van (computer)virusen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen.
 - Bedreigen van personen.
 - Doen alsof u iemand anders bent.
 - Storingen of overlast veroorzaken.
 - Hacken.
 - Inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en of derden.
3. U moet de aanwijzingen opvolgen die wij geven voor het gebruik van ThuisWacht.
4. Houdt u zich niet aan de regels voor redelijk gebruik of aan de aanwijzingen? Dan kunnen we maatregelen treffen. Bijvoorbeeld ThuisWacht tijdelijk stopzetten of de overeenkomst beëindigen.
5. U vrijwaart ons voor schade als gevolg van oneigenlijk gebruik van ThuisWacht.

I Huur van de slimme camera

De slimme camera huurt u van ons. Hij blijft ons eigendom. U mag de slimme camera alleen gebruiken voor eigen gebruik en eigen doeleinden in Nederland. U mag de slimme camera niet aan derden uitlenen, verkopen of aan derden ter beschikking stellen. U houdt de slimme camera in goede en originele staat en behoedt hem voor schade. Eventuele schade aan de slimme camera moet u direct melden via de [klantenservice](#). Reparaties aan de camera mogen alleen worden uitgevoerd door ons of door een door ons ingeschakeld bedrijf.

1. Alle door u of derden veroorzaakte schade aan de camera komt voor uw rekening en wordt op uw kosten hersteld. Hieronder valt ook schade als gevolg van het verloren gaan of onbruikbaar worden van de camera door oneigenlijk gebruik, brand, diefstal of andere van buiten komende oorzaken.
2. Zegt een ander dat hij recht heeft op de camera? Of wil hij maatregelen treffen zoals inbeslagneming? Dan moet u ons dat direct laten weten. U moet die ander ook direct laten weten dat de camera ons eigendom is.

J Interpolis ThuisWacht® pakket uitgelegd

1. Voor de producten uit het pakket zijn gebruiksaanwijzingen, productbeschrijvingen en veiligheidsvoorschriften beschikbaar. Deze krijgt u bij de levering van het pakket. Neem deze vooraf door. Doe geen dingen die in strijd zijn met de aanwijzingen en voorschriften.
2. Wanneer de deur-/raamsensoren en sleutelhangers bij het in gebruik nemen niet goed werken laat ons dat zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 1 maand via onze [klantenservice](#) weten. Interpolis bedenkt hier dan een oplossing voor.

K Diensten uitgelegd

1. Wat u moet weten over de video en geluidsopnames en de opslag daarvan.
 - Ze worden versleuteld opgeslagen.
 - Ze zijn door u te bekijken via de app en te downloaden naar uw mobiele device.
 - Ze worden 7 dagen in opslag bewaard, en daarna definitief gewist.
2. Wat houdt de dienst voor het inschakelen van de professionele beveiliging in?
 - Vanuit de app heeft u de mogelijkheid om een professionele beveiliging naar uw huis te laten sturen, bijvoorbeeld in geval dat het alarm afgaat.
 - U belt via het nummer in de app met de Securitas meldkamer, u geeft uw NAW gegevens door en een beveiliging gaat polshoogte nemen bij uw huis. U krijgt een telefonische terugkoppeling.
 - De kosten voor deze dienst staan in de app vermeld en worden apart in rekening gebracht.
3. Wat kunt u van onze klantenservice verwachten?
 - Klantenservice helpt u met al uw vragen. U kunt ook de veel gestelde vragen raadplegen op [Interpolis.nl/thuiswacht](https://www.interpolis.nl/thuiswacht).
 - Voor het melden van defecten of schade aan de producten kunt u bij onze klantenservice terecht. Als het nodig is, schakelt klantenservice een reparateur in die bij u langskomt.
 - U kunt bij klantenservice terecht voor het wijzigen van uw gegevens en het opzeggen van de overeenkomst.
 - U kunt bij klantenservice ook terecht voor het indienen van een klacht.

U kunt onze klantenservice mailen via slimthuis@interpolis.nl of bellen op 013 462 20 20 op werkdagen van 9.00-21.00 uur en op zaterdag van 10.00-17.00 uur.

L Aansprakelijkheid

1. Wanneer zijn wij aansprakelijk? Wij zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan ons toerekenbaar is. Onze aansprakelijkheid geldt alleen in de gevallen hieronder. Daarbij gelden de genoemde bedragen.
 - Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot een maximaal bedrag van € 1.500.000,- per gebeurtenis.
 - Schade aan uw zaken die is ontstaan bij werkzaamheden die we moeten doen voor het uitvoeren van de overeenkomst. Het maximale bedrag is € 500.000,- per gebeurtenis.

Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn, terwijl we weten dat daaruit schade zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.
2. We zijn niet aansprakelijk voor andere schade dan hierboven genoemd wordt.
3. U bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan u toe te rekenen is.
4. De app geeft informatie, geen advies. U bent zelf verantwoordelijk voor uw acties, beslissingen en het opvolgen van tips.
5. Schade moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken nadat u deze had kunnen ontdekken, schriftelijk aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een eventuele vergoeding.

M Nederlands recht, klachten en geschillen

1. Op onze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Heeft u een klacht? Meld die via onze [klantenservice](#).
3. Wij doen ons best om uw klachten en geschillen zoveel mogelijk in goed overleg met u op te lossen. Als dat niet lukt, dan is de bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland bevoegd daarover te beslissen.

N. Gegevens en bereikbaarheid klantenservice

- U kunt onze klantenservice bellen op 013 462 20 20. Ze zijn bereikbaar op werkdagen van 9.00-21.00 uur en op zaterdag van 10.00-17.00 uur.
- U kunt onze klantenservice een e-mail sturen via slimthuis@interpolis.nl.