Algemene voorwaarden SmartAF voor consumenten

Versie 18 oktober 2026. Deze voorwaarden horen bij de offerte en de afspraken over uw installatie en eventuele beheerabonnement. U kunt ze bewaren of afdrukken. Uw wettelijke consumentenrechten blijven volledig gelden.

B2C-1. Wie wij zijn en wanneer deze voorwaarden gelden

SmartAF is de handelsnaam van Nizar el Gamhioui, een eenmanszaak, gevestigd aan Perim 271, 1503 GD Zaandam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98766406, btw-identificatienummer NL005352281B35. U bereikt ons via info@smartaf.eu en 06 15430532. Klachten, opzeggingen en herroepingen kunnen naar hetzelfde e-mailadres of per post naar ons vestigingsadres.

Deze voorwaarden gelden voor opdrachten waarbij u als natuurlijke persoon hoofdzakelijk voor privédoeleinden handelt. Zij betreffen verkoop, installatie, programmering, advies en beheer die wij met u afspreken. Voor een onderneming geldt een afzonderlijke set. Uw wettelijke consumentenrechten blijven gelden.

Uw offerte, functiebeschrijving, productlijst en eventuele beheerbijlage bepalen wat u koopt. Een concrete, met u afgesproken aanvulling gaat voor een algemene bepaling, zonder uw wettelijke rechten te verminderen. Voor een onduidelijke bepaling geldt de voor u gunstigste uitleg. De versie die u vóór of bij het akkoord ontving blijft gelden, tenzij wij later rechtsgeldig iets anders overeenkomen.

B2C-2. Het aanbod en uw akkoord

Onze offerte vermeldt de werkzaamheden, producten, het te bereiken resultaat, de prijs, planning, eventuele abonnementskosten, noodzakelijke voorzieningen en belangrijke beperkingen. Bij digitale functies vermelden wij de bekende compatibiliteit, vereiste software en verbindingen, afhankelijkheden van derden en het updatebeleid. U ontvangt deze voorwaarden in een vorm die u kunt bewaren.

Een vrijblijvende kennismaking of boeking daarvan verplicht u niet tot aankoop van een installatie of abonnement. Voor een betaalde opdracht ontvangt u een offerte die u per e-mail of via het aangeboden digitale offerteakkoord kunt aanvaarden. Wij bevestigen de afspraken in een vorm die u kunt bewaren. Als de wet voor een bepaalde verkooproute aanvullende eisen stelt, voldoen wij daar eveneens aan. Een duidelijk herkenbare vergissing bindt ons niet; een latere prijswijziging maakt een geaccepteerde offerte niet vanzelf ongeldig.

De offerte vermeldt tot wanneer het aanbod geldig is. Concrete toezeggingen die onderdeel zijn geworden van uw overeenkomst blijven gelden, ook als onze website later verandert. Een aanvullende voorwaarde, betaald onderzoek of afzonderlijk contract van een leverancier maken wij vóór uw akkoord kenbaar. Wij zetten een vrijblijvende aanvraag niet zonder uw akkoord om in betaald werk.

Wij kunnen de definitieve offerte afhankelijk maken van een vooraf afgesproken onderzoek. De kosten daarvan vermelden wij vooraf. Wij mogen een geaccepteerde opdracht niet zonder geldige reden vervangen door een andere oplossing. Een noodzakelijke aanpassing bespreken wij met u, inclusief gevolgen voor prijs, functies en planning.

B2C-3. Bedenktijd en eerder beginnen

Wanneer u wettelijk bedenktijd heeft, ontvangt u vóór het sluiten de herroepingsinformatie en het modelformulier. Bij een overeenkomst op afstand of een daarvoor in aanmerking komende overeenkomst buiten onze verkoopruimte kunt u normaal binnen veertien dagen zonder opgave van redenen herroepen. Bij koop loopt deze termijn vanaf de dag nadat u, of een door u aangewezen persoon die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Bij meerdere producten uit één bestelling die afzonderlijk worden geleverd, begint de termijn na ontvangst van het laatste product. Bij levering in onderdelen begint zij na ontvangst van het laatste onderdeel.

Bij een afzonderlijke dienst of digitale inhoud zonder materiële drager loopt de termijn vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst. Bij een overeenkomst die zowel koop als dienstverlening omvat gelden de wettelijke regels voor die combinatie. De herroepingsinformatie bij uw offerte vermeldt welke termijn voor uw overeenkomst geldt. Een later factuurmoment verandert de start van de wettelijke termijn niet.

U kunt herroepen met het modelformulier of met een andere ondubbelzinnige verklaring, onder meer per e-mail naar info@smartaf.eu of per post naar Perim 271, 1503 GD Zaandam. Geef voldoende gegevens om uw overeenkomst te herkennen. Op Overeenkomst ontbinden vindt u informatie over herroepen en beëindigen. Gebruik van het modelformulier is niet verplicht. U kunt uw herroeping ook via een andere wettelijk toegestane route doorgeven. Wanneer wij overeenkomsten laten sluiten via een online-interface waarvoor wettelijk een online ontbindingsfunctie vereist is, stellen wij die tijdens de herroepingstermijn beschikbaar en bevestigen wij een daarmee ingediende verklaring onverwijld op een duurzame gegevensdrager, met inhoud, datum en tijd van indiening.

Wij beginnen een betaalde dienst binnen de bedenktijd alleen op uw afzonderlijke uitdrukkelijke verzoek en met de vereiste verklaring over het vervallen van het recht na volledige uitvoering. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte leggen wij uw verzoek vast op een duurzame gegevensdrager, zoals een e-mail. Aanvaarding van deze algemene voorwaarden geldt niet als zo’n afzonderlijk verzoek. Bij herroeping betaalt u alleen de wettelijk toegestane vergoeding voor het op uw verzoek al uitgevoerde deel, naar verhouding tot de volledige afgesproken prestatie, als wij u vooraf correct hebben geïnformeerd. Het herroepingsrecht bij een dienst vervalt na volledige uitvoering alleen wanneer aan alle wettelijke voorwaarden, waaronder uw voorafgaande instemming en erkenning van dat gevolg, is voldaan.

Voor digitale inhoud zonder materiële drager verkrijgen wij een afzonderlijke toestemming en erkenning wanneer wij een wettelijke uitzondering willen toepassen. Alleen het instellen of monteren van standaardapparatuur maakt een product niet automatisch tot uitgesloten maatwerk. Een concrete wettelijke uitzondering melden wij vooraf met de reden. Ontbrekende verplichte informatie verkort uw rechten niet.

Als u ons uitdrukkelijk om een dringend herstel- of onderhoudsbezoek vraagt, geldt een eventuele wettelijke uitzondering alleen binnen het daarvoor bedoelde bereik. Aanvullende diensten waar u niet om heeft gevraagd en andere producten dan de noodzakelijke vervangingsonderdelen vallen niet automatisch onder die uitzondering. Wanneer wij verplichte herroepingsinformatie niet hebben verstrekt, geldt de wettelijke verlenging van de bedenktijd, tot maximaal twaalf maanden extra.

Bij herroeping betalen wij binnen veertien dagen na uw melding de verschuldigde bedragen terug, inclusief de wettelijk terug te betalen standaardleveringskosten. Dit gebeurt met hetzelfde betaalmiddel, tenzij u uitdrukkelijk instemt met een andere kosteloze wijze. Bij goederen mogen wij wachten totdat wij ze hebben ontvangen of u verzending aantoont, tenzij wij ze zelf ophalen. U stuurt goederen binnen veertien dagen na uw melding terug, tenzij wij ophalen afspreken. U draagt alleen vooraf behoorlijk gemelde rechtstreekse retourkosten. Voor goederen die niet normaal per post terug kunnen, geven wij vooraf de vereiste kosteninformatie. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte halen wij een zaak op onze kosten af als deze bij het sluiten van de overeenkomst bij u thuis is geleverd en naar haar aard niet met gewone post kan worden teruggezonden. U bent alleen aansprakelijk voor waardevermindering door verder gebruik dan nodig om aard, kenmerken en werking vast te stellen, en alleen wanneer de wet dat toestaat. Veilig demonteren van ingebouwde apparatuur bespreken wij afzonderlijk; hierdoor ontstaat geen automatische standaardboete.

B2C-4. Wat wij uitvoeren

Wij voeren de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig en met passende deskundigheid uit. Wij leveren de concreet afgesproken functies en resultaten. Bij onderzoek of advies zonder gegarandeerde uitkomst omschrijven wij vooraf welke inspanning en welk verslag zijn inbegrepen.

Alleen uitdrukkelijk genoemde werkzaamheden behoren tot de opdracht. Het plaatsen van complete zonnepanelen-, laadpaal- of verwarmingsinstallaties is niet inbegrepen bij het koppelen van een bestaand systeem. Werk aan vaste 230V-installaties of specialistische veiligheidsvoorzieningen voeren wij alleen uit wanneer dit afzonderlijk is overeengekomen en een voor dat werk geschikte, aantoonbaar bekwame uitvoerder beschikbaar is. Wij voeren geen werk uit waarvan wij weten of behoren te weten dat dit onveilig of niet toegestaan is.

Een gewone smarthomefunctie is geen professionele alarmopvolging, meldkamer, zorgbewaking of noodhulpdienst. Als een bijzondere prestatie wel is afgesproken, beschrijven wij die uitdrukkelijk met haar bereik en beschikbaarheid. Een pushbericht of slimme koppeling is niet vanzelf een vervanging van een zelfstandig benodigde rookmelder, CO-melder, beveiliging of handmatige bediening.

Wij beloven alleen specifieke besparing, beschikbaarheid of uitvalduur als dit uitdrukkelijk met meetvoorwaarden is afgesproken. Algemene uitleg over mogelijke voordelen is geen vaste rendementsberekening. Deze bepaling vermindert geen concrete toezegging die wij u bij de verkoop hebben gedaan.

Wij kunnen geschikte andere uitvoerders inschakelen. Wij blijven verantwoordelijk voor hun werkzaamheden voor zover de wet dat bepaalt. Als u zelf een afzonderlijke overeenkomst met een

andere installateur of leverancier moet sluiten, maken wij vóór uw akkoord duidelijk wie voor welke prestatie uw contractspartij is.

B2C-5. Uw woning, toestemming en voorbereiding

U geeft ons de redelijkerwijs beschikbare informatie over bestaande installaties, bekende gebreken, leidingen, bewonersbehoeften en beperkingen die voor het werk van belang zijn. U hoeft geen verborgen technisch gebrek te kennen dat een gewone bewoner niet kan herkennen. Wij blijven verantwoordelijk voor onderzoek en waarschuwingen die van een vakbekwame uitvoerder mogen worden verwacht.

Wij spreken montageplaatsen, zichtbare bekabeling, noodzakelijke boorgaten en inbegrepen herstel van afwerking vooraf af. Wij houden rekening met bekende en redelijkerwijs te onderzoeken leidingen en risico's. Bij een onverwachte of onveilige situatie stoppen wij het betrokken werk, leggen uit wat is gevonden en bespreken een veilige vervolgstap en eventuele kosten.

U zorgt voor de toestemming die voor uw opdracht nodig is van eigenaar, verhuurder, VvE of andere rechthebbende. Wij bespreken vooraf wanneer zo'n toestemming relevant lijkt en vragen om bewijs als de aard van het werk dat verlangt. Uw toestemming vervangt geen noodzakelijke veiligheidscontrole, vergunning of rechten van anderen. Een algemene verklaring dat u "alle risico's aanvaardt" is niet vereist.

U zorgt op de afgesproken tijd voor veilige toegang tot de werkplek en de afgesproken voorzieningen. Kosten van een mislukte afspraak rekenen wij alleen als deze redelijk, vooraf kenbaar en aan u toe te rekenen zijn. Wij onderbouwen die kosten en beperken ze waar mogelijk.

U informeert de andere gebruikers van de installatie over de voor hen relevante bediening, beperkingen en veiligheidsinstructies. Wij zorgen dat de instructies begrijpelijk en passend zijn voor het afgesproken gebruik. Wij vragen geen toestemming van u om wettelijke rechten van andere bewoners, bezoekers of derden buiten werking te stellen.

B2C-6. Klantapparaten en afhankelijkheden

Bij door u aangeleverde apparaten beoordelen wij binnen de afgesproken opdracht of aansluiting en gebruik verantwoord en geschikt zijn. Wij waarschuwen voor relevante beperkingen die wij kennen of behoren te kennen. Een uitgebreider onderzoek of vervanging is alleen betaald meerwerk na afspraak. Wij mogen een onveilig of aantoonbaar ongeschikt apparaat weigeren.

Voor het product zelf blijft uw verkoper aanspreekpunt voor diens wettelijke verplichtingen. Voor fouten in onze beoordeling, installatie, programmering of instructies blijven wij verantwoordelijk. Alleen het feit dat u het apparaat leverde, sluit onze aansprakelijkheid niet uit.

De overeengekomen SmartAF-automatiseringen worden centraal via de SmartAF-server uitgevoerd. Daarvoor zijn een werkende verbinding met de woning, elektriciteit, geschikte lokale apparatuur en een actief abonnement nodig. De functiebeschrijving bij uw aanbod vermeldt per functie de afhankelijkheid van stroom, batterijen, netwerk, internet en eventuele fabrikantendiensten. Zij beschrijft welke handmatige of lokale bediening bij uitval beschikbaar blijft

en wat na herstel gebeurt. Wij noemen een functie alleen lokaal of onafhankelijk als dit voor uw installatie is vastgesteld. Centrale routines worden door beëindiging van het abonnement niet vanzelf lokaal uitgevoerd.

Levering, planning en eigendom

Wij spreken in de offerte een lever- of uitvoeringsmoment af. Als voor een consumentenkoop geen andere levertermijn is afgesproken, leveren wij onverwijld en uiterlijk binnen dertig dagen na het sluiten van de overeenkomst. Bij een dreigende vertraging informeren wij u over de oorzaak, de verwachte duur en de mogelijke oplossing. Een vertraging van onze leverancier geeft ons niet automatisch onbeperkt uitstel.

Bij te late levering kunt u ons een redelijke aanvullende termijn geven. Blijft levering ook dan uit, dan kunt u de koop volgens de wet ontbinden. Een extra termijn is niet nodig wanneer wij levering weigeren of wanneer tijdige levering volgens de wet essentieel was. Na geldige ontbinding betalen wij de daarvoor ontvangen bedragen onverwijld terug. Voor andere tekortkomingen blijven de wettelijke mogelijkheden gelden.

Bij bezorging van producten dragen wij het risico van verlies en beschadiging totdat u of een door u aangewezen persoon die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen. Als u zelf een vervoerder kiest die wij niet hebben aangeboden, geldt de wettelijke uitzondering: het risico gaat dan over bij ontvangst door die vervoerder. Onze verantwoordelijkheid voor een gebrek of fout in levering of installatie blijft afzonderlijk gelden.

De offerte maakt duidelijk welke apparatuur u koopt en welke apparatuur, accounts of diensten van SmartAF of een derde blijven. Op gekochte apparatuur behouden wij de eigendom tot betaling van de daarvoor verschuldigde koopprijs, voor zover dat wettelijk mogelijk is. Dit geeft ons geen recht zonder toestemming uw woning binnen te gaan, ingebouwde zaken onrechtmatig te verwijderen of toegang, verwarming of andere functies als incassomiddel te blokkeren.

B2C-7. Prijs, wijzigingen en betaling

Consumentenprijzen zijn inclusief btw. De offerte vermeldt de totale prijs of, als die nog niet vaststaat, de berekeningswijze, uurtarieven, reis- en materiaalkosten. Extra diensten van derden en terugkerende kosten worden vooraf vermeld voor zover van toepassing. Voor het installatiepakket betaalt u na oplevering, tenzij vooraf rechtsgeldig een andere betaalregeling is afgesproken. Bij consumentenkoop verplichten deze voorwaarden u nooit tot meer dan 50% vooruitbetaling.

Werk buiten de offerte voeren wij tegen betaling pas uit na uw akkoord op omschrijving, prijs of berekeningswijze en gevolgen voor de planning. Bij een richtprijs waarschuwen wij tijdig als deze met meer dan 10% dreigt te worden overschreden, zodat u het werk kunt beperken of vereenvoudigen. Herstel waarvoor wij zelf verantwoordelijk zijn, is geen betaald meerwerk.

Een factuur is betaalbaar op het vooraf afgesproken moment. Voor een factuur waarvoor geen ander moment is afgesproken geldt een betaaltermijn van veertien dagen na ontvangst. Bij een overeenkomst buiten de verkoopruimte vorderen wij betaling niet vóór het einde van de wettelijke bedenktijd, behalve in het wettelijke geval van een evenredige vergoeding na herroeping van een

op uw geldige verzoek al begonnen dienst. Bij een inhoudelijk geschil mag u betaling opschorten voor zover de wet dat toestaat; het onbetwiste gedeelte blijft betaalbaar.

Bij te late betaling kunnen wij pas na het wettelijke verzuim rente vragen. Incassokosten rekenen wij alleen na een correcte kosteloze aanmaning die u nog veertien dagen geeft, gerekend vanaf de dag na ontvangst, en de toepasselijke wettelijke kosten vermeldt. Wij rekenen niet bovenop die kosten een standaard administratie- of herinneringsboete.

Een geaccepteerde vaste prijs verandert niet automatisch door hogere inkoopkosten. Voor een wijziging van uw abonnementsprijs is uw nadere akkoord nodig, tenzij u vóór het sluiten uitdrukkelijk een concrete, objectieve indexeringsregeling heeft aanvaard. Die regeling vermeldt de gebruikte index of andere objectieve grondslag, berekeningswijze, referentieperiode, wijzigingsmomenten en frequentie. Zonder zo'n regeling bestaat geen automatisch indexeringsrecht. Wij passen de overeengekomen formule ook toe wanneer deze tot een lagere prijs leidt en voegen geen andere verhoging toe. Een verhoging kondigen wij ten minste één maand vooraf in een bewaarbaar bericht aan, met berekening en ingangsdatum. U kunt het abonnement dan kosteloos beëindigen vóór die verhoging ingaat; deze bijzondere mogelijkheid gaat vóór de gewone opzegregeling. Uw overige wettelijke rechten, waaronder de bescherming bij een prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, blijven gelden. Alleen het publiceren van een nieuwe prijslijst of nieuwe voorwaarden verandert uw bestaande prijsafspraak niet.

B2C-8. Abonnement en aanvullende wijzigingen

Een abonnement maakt alleen deel uit van uw overeenkomst als dit vóór uw akkoord duidelijk in het aanbod staat en u daarmee instemt. Dit kan onderdeel zijn van een gecombineerd installatie- en beheeraanbod; een installatie zonder dat abonnement is alleen verkrijgbaar als wij die mogelijkheid aanbieden. Het aanbod vermeldt het maandbedrag, de ingangsdatum, inbegrepen diensten en welke functies ervan afhankelijk zijn. Het maandabonnement heeft geen minimumduur. U kunt op ieder moment opzeggen tegen het einde van de lopende, reeds betaalde abonnementsmaand, zonder aanvullende opzegtermijn. Met abonnementsmaand bedoelen wij de maandelijkse betaalperiode die in uw aanbod en factuur staat; dit hoeft geen kalendermaand te zijn. U kunt onder meer per e-mail opzeggen en in ieder geval op dezelfde wijze als waarop u de overeenkomst heeft gesloten. Wij bevestigen de einddatum. Een betalingsachterstand verhindert opzegging niet; verschuldigde bedragen worden afzonderlijk afgerekend.

Voor het abonnement met wijzigingscredits krijgt u twee credits per betaalde maand. Ongebruikte credits worden bewaard tot een maximumsaldo van vierentwintig. Eén credit geeft recht op één samenhangende aanpassing van een bestaande, gedocumenteerde routine met al gekoppelde apparaten, bijvoorbeeld het tijdstip of de ingestelde lichtsterkte. Als een verzoek meerdere zelfstandige wijzigingen bevat, leggen wij vooraf uit hoeveel credits daarvoor nodig zijn. Een samenhangende wijziging wordt niet achteraf zonder uw akkoord in meerdere credits gesplitst.

Nieuwe apparaten, nieuwe technische koppelingen en werkzaamheden ter plaatse vallen alleen onder het wijzigingsrecht als dit vooraf is afgesproken. Voor een verzoek dat buiten de inbegrepen wijzigingen valt, krijgt u vóór uitvoering een afzonderlijk aanbod of een voorstel om het verzoek

aan te passen. Wij brengen geen extra credits of kosten in rekening zonder uw akkoord. Een ruimer individueel afgesproken wijzigingsrecht blijft gelden.

U kunt uw creditsaldo en de verwerking van een wijzigingsverzoek bij ons opvragen. Ongebruikte credits zijn niet inwisselbaar voor geld en vervallen bij beëindiging, behalve voor zover terugbetaling of een andere oplossing wettelijk nodig is omdat wij de beloofde dienst niet hebben geleverd. Een al aanvaarde wijzigingsopdracht wordt bij beëindiging afzonderlijk afgerond of verrekend. Als wij een tijdig verzoek ten onrechte niet hebben uitgevoerd, vervalt uw aanspraak niet alleen doordat het abonnement eindigt.

Wettelijk herstel, herstel van onze eigen fouten en updates die wij op grond van de overeenkomst of wet verschuldigd zijn, kosten geen wijzigingscredits. Deze rechten blijven ook bestaan als u geen abonnement heeft of het opzegt.

Bij gewone opzegging blijven de overeengekomen diensten beschikbaar tot het einde van die betaalde abonnementsmaand. Het maandbedrag wordt om die reden niet naar rato terugbetaald. Daarna brengen wij geen nieuwe abonnementsmaand in rekening. Uw wettelijke rechten op herroeping, ontbinding, prijsvermindering en terugbetaling blijven volledig gelden; daarvoor kan een andere einddatum of afrekening gelden. Een lopende factuur voor reeds geleverd werk blijft verschuldigd voor zover de wet dat bepaalt. Wij leggen vooraf vast welke centrale functies bij het einde van het abonnement stoppen en welke functies en handmatige bediening beschikbaar blijven.

B2C-9. Ondersteuning, storingen en veiligheid

Het beheerabonnement omvat automatische technische monitoring van de in het aanbod of de beheerbeschrijving genoemde onderdelen en signalen. Deze beschrijving vermeldt wat wordt gecontroleerd, met welke frequentie, welke afwijkingen automatisch worden geregistreerd of gemeld en aan wie. Automatische monitoring betekent geen permanente menselijke beoordeling of onmiddellijke interventie. Zij kan niet iedere storing of onveilige situatie herkennen. De monitoring is geen alarmopvolging of noodhulpdienst. Voor signalen die aanleiding geven tot een wettelijke of overeengekomen beveiligings- of herstelverplichting geldt de bijbehorende opvolgingsplicht; die verplichting wordt niet afhankelijk gemaakt van een aanvullend hulpverzoek.

Aanvullende ondersteuning verlenen wij op verzoek via info@smartaf.eu of 06 15430532. Zonder afzonderlijke beschikbaarheidsafspraak geldt daarvoor geen vaste reactietijd, hersteltijd of permanente bereikbaarheid. Wij laten u na beoordeling weten welke vervolgstap mogelijk is. U mag voor urgente hulp niet van onze beschikbaarheid afhankelijk zijn; de opleverinstructies noemen de passende handmatige acties en eventueel benodigde specialist.

Deze afspraak beperkt onze wettelijke en overeengekomen plichten bij gebreken niet. Wij herstellen een gebrek waarvoor wij verantwoordelijk zijn binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast, rekening houdend met aard en gebruik van het product of de dienst. Bij een gemeld veiligheidsrisico beoordelen wij de noodzaak van waarschuwing en maatregelen met passende spoed.

U meldt storingen en veiligheidsproblemen zo snel als redelijkerwijs mogelijk en volgt begrijpelijke, veilige schadebeperkende instructies. U schakelt bij onmiddellijk gevaar passende noodhulp in. U hoeft daarvoor niet eerst onze toestemming te krijgen. Wij verlangen geen handelingen waarvoor deskundigheid nodig is die u niet heeft.

B2C-10. Updates en veranderingen door derden

Wij verstrekken de noodzakelijke updates en informatie die u op grond van de wet en overeenkomst mag verwachten. De product- of beheerbijlage vermeldt wie deze installeert, welke toegang daarvoor nodig is, welke gegevens vooraf worden veiliggesteld en welke controle na afloop plaatsvindt. Optionele nieuwe functies of uitbreidingen kunnen een nieuwe betaalde opdracht zijn; noodzakelijke conformiteitsmaatregelen niet.

U geeft redelijke medewerking aan veilig onderhoud. Als u een update wilt uitstellen of weigeren, leggen wij de bekende gevolgen en alternatieven uit. Bij een gebrek dat uitsluitend het gevolg is van het niet binnen een redelijke termijn installeren van een correct verstrekte noodzakelijke update, gelden de wettelijke uitzonderingen op onze verantwoordelijkheid. Daarvoor moeten wij u onder meer hebben geïnformeerd over de beschikbaarheid en gevolgen en mag het niet of verkeerd installeren niet voortkomen uit gebrekkige instructies of onze uitvoering. Andere rechten vervallen hierdoor niet.

Als een leverancier een app, API of clouddienst verandert of stopt, onderzoeken wij wat dit betekent voor onze verplichtingen en informeren wij u. Wij bespreken herstel, een passend alternatief of de wettelijke mogelijkheid van prijsvermindering of beëindiging. Zo’n wijziging betekent niet automatisch dat alle kosten en risico’s voor u zijn.

Wij wijzigen een doorlopend geleverde digitale dienst buiten noodzakelijk herstel alleen als daarvoor een geldige contractuele en wettelijke grondslag bestaat, zonder extra kosten en met duidelijke informatie. Heeft de wijziging meer dan geringe negatieve gevolgen voor uw toegang of gebruik, dan informeren wij u waar de wet dat verlangt vooraf op een duurzame gegevensdrager over de kenmerken, het moment en uw rechten. U heeft dan de wettelijke mogelijkheid om kosteloos te ontbinden binnen dertig dagen na ontvangst van de informatie of na de wijziging, als dat later is, tenzij de wettelijke uitzondering voor behoud van de ongewijzigde, conforme dienst geldt. Een nieuwe versie van deze voorwaarden wijzigt bestaande afspraken niet vanzelf.

B2C-11. Oplevering, gebruik en klachten

Bij oplevering testen wij de afgesproken functies en de beschreven handmatige bediening en terugval. Wij leggen resultaten, bekende beperkingen en nog te herstellen punten vast. U krijgt de nodige instructies, accountinformatie, configuratie of export en gegevens over onderhoud. Een veiligheidsgebrek lossen wij op voordat wij de betrokken functie als bruikbaar opleveren.

Uw handtekening bevestigt uitsluitend wat in het opleverrapport feitelijk staat. Zij betekent niet dat u afstand doet van wettelijke rechten of onbekende gebreken aanvaardt. Gebruik of betaling is evenmin automatisch een verklaring dat alles goed is.

Meld een klacht via info@smartaf.eu, telefonisch of per post, met een omschrijving en zo mogelijk het moment waarop het probleem optreedt. Bij consumentenkoop is een melding binnen twee

maanden na ontdekking tijdig; een latere melding wordt volgens de wet beoordeeld. Wij stellen geen korte algemene vervaltermijn voor klachten over diensten of digitale prestaties. Wij bespreken de oorzaak en een passende oplossing. Waar wettelijk vereist krijgt SmartAF eerst een redelijke gelegenheid tot herstel; spoed, weigering en andere wettelijke uitzonderingen blijven gelden.

Een gebrek dat onder onze wettelijke verantwoordelijkheid valt lossen wij kosteloos op, met de wettelijk bijbehorende kosten zoals noodzakelijk vervoer, demontage of herinstallatie. Als herstel of vervanging niet tijdig of passend mogelijk is, gelden uw wettelijke rechten op onder meer prijsvermindering, ontbinding en eventueel schadevergoeding. Een fabrieksgarantie is aanvullend.

Uw aankoop moet de eigenschappen, functionaliteit, duurzaamheid en veiligheid hebben die u op grond van de overeenkomst en de wet mag verwachten. Er geldt geen algemene maximale wettelijke garantieduur van twee jaar. De aard van het product, de prijs, het gebruik en de bij verkoop gewekte verwachtingen kunnen meewegen. De wettelijke regels over bewijs blijven gelden; een eigen onderzoek of leveranciersprocedure verschuift die regels niet naar uw nadeel.

B2C-12. Accounts, gegevens en beheer op afstand

Het aanbod of de beheerbeschrijving vermeldt wie contracthouder en beheerder is van accounts, wie eigenaar is van apparatuur en welke toegang SmartAF krijgt. Ook staat daarin welke gegevens worden opgeslagen, welke reservekopieën tot de overeengekomen dienstverlening behoren, wat zij omvatten en welke bewaartermijnen, herstel- en overdrachtsafspraken gelden. Uw persoonlijke accounts worden waar mogelijk op uw naam ingericht. Deel geen persoonlijke wachtwoorden als een afzonderlijk beheeraccount mogelijk is.

Wij gebruiken toegang alleen voor de afgesproken dienstverlening en passende beveiligingsmaatregelen. Wij werken met passende toegangsbeperking en bescherming van klantgegevens. Specifieke gegevensverwerking wordt toegelicht in de privacyinformatie; waar nodig sluiten wij aanvullende privacyafspraken. Deze voorwaarden zijn geen algemene toestemming namens alle bewoners, bezoekers of gefilmde personen.

Wij richten toegang op afstand in voor de afgesproken systemen en bevoegdheden. Beheerrechten worden niet zonder doel uitgebreid naar andere apparaten of gegevens. U houdt uw persoonlijke toegangsmiddelen zorgvuldig, gebruikt beschikbare passende accountbeveiliging en meldt vermoedelijk misbruik zo snel als redelijkerwijs mogelijk via onze contactgegevens. Wij beoordelen een incident volgens onze eigen verantwoordelijkheden; een melding aan ons vervangt geen wettelijke melding die wij of een andere verantwoordelijke zelf moeten doen.

U houdt ons op de hoogte van relevante wijzigingen in netwerk, apparaten, bewoners of beheerders. Wij beoordelen de gevolgen; alleen een aantoonbaar relevante wijziging kan gevolgen hebben voor verantwoordelijkheid of kosten. Uw wettelijke rechten vervallen niet volledig doordat een derde iets heeft aangepast.

U krijgt het afgesproken gebruiksrecht op voor u gemaakte configuraties en de informatie die nodig is voor gebruik en overdracht. Rechten van softwareleveranciers en opensourcelicenties blijven

gelden. Een eigen herbruikbare bouwsteen van SmartAF hoeft niet exclusief van u te worden; dit mag de afgesproken werking of overdracht niet verhinderen.

U houdt uw rechten op gegevens en bestanden die u zelf aanlevert. Wij gebruiken vertrouwelijke informatie alleen voor de afgesproken werkzaamheden, noodzakelijke beveiliging, wettelijke verplichtingen en gerechtvaardigde behandeling van een geschil. De afspraken over reservekopieën beschrijven wat wordt bewaard, hoe vaak dat gebeurt, waar het staat en wat nodig is om te herstellen. Een reservekopie is geen garantie dat ieder gegeven of iedere dienst onder alle omstandigheden kan worden hersteld.

B2C-13. Aansprakelijkheid en overmacht

SmartAF is aansprakelijk overeenkomstig de wet. Wij sluiten aansprakelijkheid voor letsel, zaakschade, gegevensverlies of andere schade waarvoor wij wettelijk verantwoordelijk zijn niet algemeen uit en koppelen die niet aan een verzekeringsuitkering. Wij staan niet in voor een resultaat dat niet is afgesproken of redelijkerwijs mocht worden verwacht. Voor vergoeding zijn de wettelijke regels over verantwoordelijkheid, oorzakelijk verband, schade en eventuele eigen schuld bepalend.

Wij blijven verantwoordelijk voor ingeschakelde hulppersonen voor zover de wet dat bepaalt. Een storing bij een leverancier of platform is niet automatisch overmacht. Als nakoming door een werkelijk niet-toerekenbare oorzaak wordt belemmerd, melden wij de oorzaak, verwachte gevolgen en redelijke maatregelen. U hoeft niet te betalen voor een prestatie waarvoor geen betalingsrecht bestaat. Uw rechten op ontbinding, terugbetaling of andere wettelijke oplossingen blijven gelden.

B2C-14. Opzeggen, opschorten en veilige overdracht

Naast uw eventuele bedenktijd kunt u een opdracht tot dienstverlening of aanneming opzeggen volgens de wet. Voor dienstverlening berekenen wij alleen de wettelijk toegestane redelijke vergoeding. Bij aanneming kan dit de prijs voor het werk zijn verminderd met besparingen; wij onderbouwen de afrekening en houden rekening met herbruikbare materialen en vermeden kosten. Voor een afzonderlijke koop zonder wettelijk ontbindings- of herroepingsrecht maken wij zo nodig een aparte annuleringsafspraak. Wij rekenen geen automatische annuleringsboete. Voor het maandabonnement geldt artikel B2C-8.

Bij een toerekenbare tekortkoming kunnen beide partijen hun wettelijke rechten uitoefenen, met een redelijke herstelttermijn waar die nodig is. Opschorting moet in verhouding staan tot het probleem. Voor onbetaalde abonnementsbedragen veranderen wij de dienstverlening pas na de vereiste aanmaning, een redelijke herstelttermijn en een duidelijke voorafgaande waarschuwing over de concrete gevolgen. Een terechte betwisting of wettelijk opschortingsrecht wordt gerespecteerd.

Als wij doorlopend beheer willen beëindigen, doen wij dat alleen op een geldige grond en met de informatie, termijn en overdracht die de wet en de omstandigheden vereisen. Wij houden rekening met uw afhankelijkheid van de dienst en de mogelijkheid om een alternatief te regelen. Bij een onmiddellijk gevaar of ernstige beveiligingsdreiging kan een eerdere, gerichte maatregel nodig

zijn; wij lichten die zo snel mogelijk toe. Een algemene aankondiging dat SmartAF stopt, neemt reeds bestaande herstel- en afrekenverplichtingen niet weg.

Wij gebruiken toegang, verlichting, verwarming of veiligheidsfuncties niet als drukmiddel. Voor een noodzakelijke beveiligingsmaatregel kiezen wij de minst ingrijpende verantwoorde ingreep, informeren wij u vooraf waar mogelijk en geven wij herstel- of bedieningsinstructies. Niet iedere noodsituatie vraagt automatisch afsluiten, ontgrendelen of uitschakelen.

Bij het einde leggen wij vast welke centrale diensten stoppen en welke bediening beschikbaar blijft. Wij verstrekken de overeengekomen klantgebonden configuratiegegevens, accountinformatie en documentatie, en eventuele voor u bestemde reservekopieën. Het aanbod of de beheerbeschrijving bepaalt welke onderdelen en formaten dit omvat. Voor deze overeengekomen normale overdracht rekenen wij geen afzonderlijke afkoopsom. Een grotere migratie naar andere apparatuur of een andere leverancier kan vooraf afgesproken meerwerk zijn, voor zover de wet daarvoor kosten toestaat. De overdracht omvat geen gegevens of toegangsmiddelen van andere klanten en geeft geen algemeen recht op de volledige centrale server of generieke broncode. Zij garandeert op zichzelf niet dat centrale automatiseringen op een andere installatie blijven werken. Afgesproken gebruiksrechten en wettelijke data-, privacy- en herstelrechten blijven gelden.

Wij trekken onze beheertoegang in zodra deze voor de afronding niet meer nodig is en handelen persoonsgegevens af volgens de toepasselijke regels en privacyafspraken. Teruggave of verwijdering en eventuele resterende bewaring worden per gegevenscategorie bepaald; wettelijke bewaarplichten en noodzakelijke bewaring voor een concrete rechtsvordering blijven gerespecteerd. Het einde van het abonnement geeft geen toestemming voor onbeperkte verdere bewaring of gebruik van woninggegevens. Rechten op wettelijk herstel vervallen niet door beëindiging van het abonnement.

Bij wettelijke ontbinding van een digitale overeenkomst stellen wij op uw verzoek de niet-persoonlijke inhoud die u tijdens het gebruik heeft verstrekt of gemaakt kosteloos beschikbaar, binnen een redelijke termijn, zonder belemmeringen en in een gangbaar machinaal leesbaar formaat. Hetzelfde geldt waar de wet dit bij herroeping voorschrijft. Alleen de wettelijke uitzonderingen gelden: inhoud die buiten de dienst geen nut heeft, uitsluitend met uw gebruiksactiviteit samenhangt, of met andere gegevens is samengevoegd en niet of alleen met bovenmatige inspanning kan worden gescheiden. Dit recht beperkt zich niet tot de export die wij vrijwillig in het pakket aanbieden. Het geeft geen algemeen recht op generieke broncode die u niet zelf heeft verstrekt of gemaakt. Uw afzonderlijke rechten op persoonsgegevens blijven gelden.

B2C-15. Geschillen en toepasselijk recht

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Als dwingende consumentenbescherming van uw woonland van toepassing is, neemt deze keuze die bescherming niet weg. U kunt een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voorleggen. Een klachtenprocedure bij SmartAF verhindert dat niet. Wij noemen een geschillencommissie alleen wanneer wij daadwerkelijk zijn aangesloten en u vooraf over de toepasselijke regeling hebben geïnformeerd.