

Voorwaarden PostNL smart home installatieservice aangeboden door Fémur B.V. h.o.d.n. Epine Camerashop

In dit document worden de voorwaarden omschreven waaronder Fémur B.V. h.o.d.n. Epine Camerashop in samenwerking met PostNL installatieservice aanbiedt.

De hier genoemde voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op producten die aangekocht zijn bij Fémur B.V. h.o.d.n. Epine Camerashop en zijn van toepassing op:

1. Iedere klant die een product met het installatielabel "incl. installatie" aankoopt. Hierbij zijn de kosten voor installatie al in de productprijs opgenomen.
2. Iedere klant die een product aankoopt samen met een bijpassende "installatievoucher". Met het betalen van deze voucher zijn de installatiekosten dan voldaan. Let op: bij aanvullende producten dienen ook aanvullende vouchers te zijn aangeschaft.

Door afname van de Installatieservice ga je akkoord met deze voorwaarden.

Uitgangspunten installatiediensten

Uitgangspunt van de installatieservice is dat PostNL in opdracht van Fémur B.V., beveiligingscamera's en alarmsystemen, die de consument heeft afgenomen bij Fémur B.V. en waarvoor de installatieservice op bovengenoemde wijze is afgenomen, installeert en gebruiksklaar oplevert binnen Nederland.

Onder Installatieservice wordt uitsluitend verstaan: het aansluiten, de basis instellen en testen van het product. Tevens zal er een korte uitleg worden gegeven over het product. Enkel de aanwezige producten en materialen worden geïnstalleerd. Bij de installatie van het product beperkt de PostNL Inbouw & Installatie monteur zich tot de materialen welke (in doos) worden geleverd bij het product. Aanvullend klein materiaal dat nodig is voor de bevestiging is hierbij inbegrepen; te weten pluggen en draad. Kabelgoten en afdekplaten vallen hier niet onder.

NB! Het is de verantwoordelijkheid van de consument zelf dat de locatie waar de installatiewerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd ook geschikt is voor bevestiging van het product en de goede werking daarvan. Zo is het onder andere de verantwoordelijkheid van de consument dat het product kan worden aangesloten op stroom en het product kan worden aangesloten op het netwerk, etc. De PostNL Inbouw & Installatie monteur verricht dit soort werkzaamheden niet.

De uitgangspunten hierbij zijn:

1. Het ophangen en monteren van de camera en/of sensoren aan de muur, aan het plafond of bij een deur of raam.
2. Planning en aansturing van de installatie opdrachten door PostNL.
3. Customer service contact met de consument om de afspraak in te plannen door PostNL.
4. Het product is reeds op de locatie van installatie aanwezig.

Vereisten voor het installeren van de geselecteerde producten:

- Het beveiligingsproduct kan alleen op een goed bereikbare en veilige locatie geïnstalleerd worden. Het is aan de PostNL Inbouw & Installatie monteur om deze locatie te beoordelen op (persoonlijke) veiligheid. De plafonds en wanden waarop een product geplaatst wordt zijn van een voldoende stevig materiaal, de beoordeling hiervan wordt gedaan door de *PostNL Inbouw & Installatie monteur* ter plekke. Indien naar het oordeel van de PostNL Inbouw & Installatie monteur de locatie waar de installatie werkzaamheden dienen plaats te vinden, dan wel meer specifiek het betreffende product dient te worden bevestigd onvoldoende veilig, geschikt, of anderszins wordt geacht, is de PostNL Inbouw & Installatie monteur nimmer gehouden de betreffende installatiewerkzaamheden verder uit te voeren. Voorts is PostNL, dan wel zijn de PostNL Inbouw & Installatie monteurs, nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk indien de door de consument aangewezen plek waar de installatiewerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd niet veilig, geschikt of anderszins blijkt te zijn.
- Om gebruik te maken van de functionaliteit van het beveiligingsproduct dient er een werkende DSL router (WiFi) aanwezig te zijn met ruim voldoende bereik op de locatie. Tevens kan het nodig zijn dat er een vrije LAN poort beschikbaar is. De consument dient het WiFi-wachtwoord bij de hand te hebben op het moment van de installatie.
- De consument dient de bijbehorende applicatie (app) die bij het nieuwe beveiligingsproduct past, vooraf te hebben geïnstalleerd op de mobiele telefoon dan wel op een beschikbare pc of laptop tijdens de installatie.
- Ingeval de installatie een vast voedingspunt (230V) nodig heeft, dient er een vrij stopcontact binnen 2 meter van het beveiligingspunt aanwezig te zijn. Ingeval de installatie van het beveiligingsproduct een voeding nodig heeft van 12- 24V, dient de benodigde bekabeling aanwezig te zijn. Ingeval er voor de voeding gebruik wordt gemaakt van POE (power over ethernet) dient er een injector of recorder met bekabeling aanwezig te zijn. Fémur B.V. dient de consument hiervan op de hoogte te stellen.
- De maximale hoogte waarop een product via de installatie service geplaatst kan worden is 3.00 meter.
- Bij het installeren van een buitencamera heeft het de voorkeur dat er buiten een stroompunt aanwezig is. Indien dit niet het geval is zal er van buiten naar binnen geboord moeten worden vanaf het punt waar de camera wordt geplaatst. Vanaf het punt waar de boor de woning binnenkomt dient er binnen 2 meter een stroompunt aanwezig te zijn. Indien dit niet aanwezig is, wordt de installatie niet uitgevoerd.
 - Door het boren kan er beschadiging optreden aan het pleisterwerk van de binnenmuur.
- Het is de verantwoordelijkheid van de consument om na te gaan of er op dat punt in de muur geen andere bekabeling of leidingen lopen.
- Een buitencamera wordt alleen geïnstalleerd als er een lasdoos meegeleverd is die in combinatie met de camera gebruikt kan worden.

- Het plaatsen van camera's en beveiligingsproducten binnen een bedrijfsnetwerk of een netwerk met een extra beveiliging wordt uitgesloten. Voor installatie bij bedrijven dient het netwerk benaderbaar te zijn.

Proces afspraken

1. Na ontvangst van de voormelding voor de installatieopdracht van Fémur B.V. wordt de geadresseerde c.q. de consument telefonisch gecontacteerd, binnen 2 werkdagen, om een afspraak in te plannen voor de installatie, hierbij wordt uitgegaan van de volgende handelingswijze;
 - a. Er worden meerdere contactpogingen ondernomen naar geadresseerde om de afspraak in te plannen.
 - b. Indien de geadresseerde niet bereikbaar is wordt de voicemail ingesproken van de geadresseerde zodat deze zelf contact op kan nemen voor het inplannen van de afspraak.
2. Op de dag van de afspraak wordt circa dertig minuten voor aanvang van de gemaakte afspraak de geadresseerde door de PostNL Inbouw & Installatie monteur gebeld om aan te kondigen dat zij eraan komen.
3. Afspraken kunnen op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uitgevoerd worden.
4. Er wordt een foto gemaakt van de situatie na installatie van het product.
5. De werkzaamheden worden uitgevoerd door een NEN3140 gecertificeerde monteur.

Product defecten

6. In situaties waarbij er een product defect geconstateerd wordt tijdens installatie of geconstateerd wordt na ontvangst van het te installeren product op de door PostNL aangegeven locatie, wordt de installatie niet uitgevoerd. De consument dient contact op te nemen met Fémur B.V. voor verdere instructies.

Verantwoordelijkheid producten

Fémur B.V. is als enige verantwoordelijk jegens de klant voor wat betreft het product en de werking ervan, alsmede of het product aansluit bij het doel dat de consument hiermee tracht te bereiken. Fémur B.V. is gehouden de consument hierover juist en volledig te informeren.

Duur en uitvoering van de installatie

Per order kan er voor een maximum aan 8 uur arbeid worden geplaatst. Overstijgt de order 8 uur dan kan deze gesplitst aangeboden worden en wordt er per 8 uur arbeid het basis installatie tarief gerekend.

In de uitvoering van de installatie opdracht kunnen zich onderstaande situaties voordoen waardoor de installatie niet of deels niet is uitgevoerd. In onderstaande situaties worden de kosten voor de installatie opdracht, dan wel voorrijkosten in rekening gebracht.

1. Omgevingsfactoren die kunnen leiden tot een onveilige werkomgeving (zoals geen veilige toegang tot het pand) (uitsluitend ter beoordeling van de installateur);
2. Niet geïnstalleerd, in verband met een product defect. De installateur volgt de instructie op van Fémur B.V. bij constatering van een product defect.
3. Niet geïnstalleerd, klant ziet er vanaf / annuleert binnen 48 uur voor de afspraak.
4. Klant niet thuis op het ingeplande moment.

Aanvullende voorwaarden PostNL Dienstverlening in opdracht van Fémur B.V.

Deze voorwaarden hebben betrekking op de installatiewerkzaamheden die door PostNL worden verricht en gelden als aanvulling op de AVG.

Onder Dienstverlener wordt in deze voorwaarden verstaan: PostNL Extra@Home. Onder opdrachtgever wordt in deze voorwaarden volstaan Fémur B.V. .

1. Uitvoering van de dienstverlening

1.1 Dienstverlener verricht de dienstverlening zoals omschreven in de door Dienstverlener schriftelijk vastgestelde specificaties. De dienstverlening zal met die mate van professionaliteit en zorgvuldigheid worden verricht zoals gebruikelijk is binnen de branche voor de desbetreffende dienstverlening.

1.2 De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat aan alle door Dienstverlener gestelde voorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de dienstverlening is voldaan en de geadresseerde, waar de diensten worden uitgevoerd, als zodanig te informeren over deze voorwaarden.

1.3 Alle door Dienstverlener eventueel genoemde en/of voor haar geldende termijnen voor de uitvoering van de dienstverlening zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Aangegeven termijnen zijn indicatief en geen fatale termijnen. Dienstverlener aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot het niet naleven van de termijnen.

1.4 Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor eventuele vorderingen van derden in verband met de uitvoering van de dienstverlening.

2. Aflevering en Klachten

2.1 Klachten over de uitvoering van de dienstverlening door geadresseerde dient opdrachtgever binnen 2 werkdagen na uitvoering van de dienstverlening aan Dienstverlener te melden, bij gebreke waarvan Dienstverlener de eventuele vordering tot schadevergoeding die daaruit voortvloeit zoals bedoeld in artikel 2.2., niet meer in behandeling kan nemen.

2.2 Eventuele vorderingen tot schadevergoeding verband houdende met de uitvoering van de dienstverlening dient opdrachtgever binnen 30 dagen na uitvoering van de dienstverlening schriftelijk bij Dienstverlener in te dienen.

3. Garantie

Gedurende een periode van 30 dagen na uitvoering van de dienstverlening (hierna 'Garantieperiode'), is Dienstverlener gehouden naar beste vermogen eventuele substantiële gebreken in de dienstverlening bij het niet voldoen aan de schriftelijk vastgestelde specificaties te herstellen (hierna 'Herstel'). Herstel zal gratis worden uitgevoerd mits de verschuldigde vergoedingen tijdig zijn voldaan. Dienstverlener kan kosten van Herstel in rekening brengen in het geval van gebruiksfouten of andere aan Dienstverlener niet toe te rekenen oorzaken. Na afloop van de Garantieperiode zal Dienstverlener niet gehouden zijn tot Herstel tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

De garantie op het product ligt volledig bij de producent. De garantie voor een juiste installatie ligt volledig bij Fémur B.V. en PostNL. De verantwoordelijkheid voor het gebruik volgens de bijgeleverde gebruiksaanwijzing/handleiding ligt bij de gebruiker.

Mocht Fémur B.V. defecten herstellen of onderdelen vervangen die niet onder de garantie vallen, dan kunnen de kosten hiervoor in rekening worden gebracht. In geval van onvoorziene en uitzonderlijke omstandigheden zullen Fémur B.V. en/of PostNL niet gehouden zijn de Installatieservice uit te voeren. De klantenservice van Fémur B.V. (Epine) zal dan contact opnemen om een nieuwe afspraak te maken.

4. Overmacht

4.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is door een omstandigheid buiten haar schuld of krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen niet voor haar rekening komend, waaronder in ieder geval zullen worden begrepen bedrijfsrisico's van Dienstverlener, zoals het niet voldoen van derden-leveranciers aan hun verplichtingen, stakingen van personeel of technische problemen.

4.2 Geen der partijen zal aansprakelijk zijn voor schade terzake van vertraging in de nakoming of de niet nakoming van enige verplichting ingevolge de overeenkomst, indien sprake is van overmacht (niet-toerekenbare niet-nakoming).

5. Aansprakelijkheid

5.1 Anders dan haar verplichting tot Herstel is Dienstverlener niet aansprakelijk voor mogelijke schade die voortvloeit uit of verband houdt met enige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, een jegens opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of anderszins, met uitzondering van aansprakelijkheid voor directe schade. De aansprakelijkheid voor directe schade is evenwel beperkt tot € 2.500,- per gebeurtenis en samenhangende gebeurtenissen en tot maximaal € 50.000,- per kalenderjaar.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. alle redelijke kosten in verband met schade beperkende maatregelen van de Klant;
- b. alle redelijke kosten die Klant heeft moeten maken om in dezelfde positie te verkeren als wanneer PostNL de Overeenkomst naar behoren was nagekomen;
- c. alle redelijke buitengerechtelijke kosten om nakoming te vorderen

5.3 Bovenstaande bepalingen beogen niet de aansprakelijkheid van Dienstverlener te beperken in geval van grove schuld of opzet van leidinggevenden van Dienstverlener.

6. Herroepingsrecht bij installatie

Indien de consument een product met installatie bij Epine heeft gekocht en het product is door de installateur deugdelijk geïnstalleerd/ingebouwd, dan is er een verschil in herroepingsrecht voor en na installatie van het product. Het installatieproces begint als de afspraak is ingepland. Door akkoord te gaan stemt de klant uitdrukkelijk in met de installatie van het product binnen de bedenkttermijn van 14 dagen (wanneer de klant zijn of haar aankoop telefonisch of via de webshop heeft gedaan. De bedenkttermijn geldt niet voor aankopen in de winkel in Papendrecht). Dit betekent dat de klant afstand doet van het recht op ontbinding na installatie van het product. Indien de klant zich bedenkt en het product retour wil sturen voordat de installatie is ingepland, geldt voor het product het herroepingsrecht zoals opgenomen in onze Verkoopvoorwaarden, Retourrecht, en Retour van winkelbestellingen.

Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Epine (Fémur B.V.).