

Algemene voorwaarden BVBA Adviesplatform, Koralenhoeve 4,  
2160 Wommelgem BE0644.728.118.

## **Artikel 1 – Definities en toepassingsgebied**

### 1.1

**Consument:** iedere natuurlijke persoon die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden gebruik maakt van de diensten van of producten aankoopt van Adviesplatform.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de consument en Adviesplatform voor de aankoop van een Sentesia monitor, dan wel de overeenkomst tussen de consument en Adviesplatform voor de huur van een Sentesia monitor via abonnement.

**Adviesplatform:** BVBA Adviesplatform,  
Koralenhoeve 4, 2160 Wommelgem  
Btw nummer: 0644.728.118  
Telefoon: 03/808.22.79  
e-mail: info@sentesia.com

**Sentesia monitor:** apparaat gelinkt aan diverse apparaten in huis dat het voor de consument mogelijk maakt zijn apparaten te analyseren en besturen vanop afstand.

**Green (energie) Freemium:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', een thermostaat en 2 slimme stekkers.

In dit pakket zijn in begrepen:

- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)

- De Sentesia Camera Service

**Green (energie) Premium:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', een thermostaat en 2 slimme stekkers.

In dit pakket zijn inbegrepen:

- installatie door een Sentesia technicus
- een korte demonstratie van het gebruik van de Sentesia monitor
- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service

**Green (energie) Unlimited:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', een thermostaat en 2 slimme stekkers.

In dit pakket zijn inbegrepen:

- installatie door een Sentesia technicus
- een korte demonstratie van het gebruik van de Sentesia monitor
- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service
- Jaarlijkse interventie (1 per jaar, binnen de kantooruren)
- Hulp van op afstand
- Garantie gedurende looptijd abonnement
- 10 % korting via de webshop (gedurende Unlimited-service pakket)

**Blue (comfort) Freemium:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', 1 camera, 2 brandalarmen.

In dit pakket zijn in begrepen:

- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service

**Blue (comfort) Premium:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', 1 camera, 2 brandalarmen.

In dit pakket zijn inbegrepen:

- installatie door een Sentesia technicus
- een korte demonstratie van het gebruik van de Sentesia monitor
- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service

**Blue (comfort) Unlimited:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', 1 camera, 2 brandalarmen.

In dit pakket zijn inbegrepen:

- installatie door een Sentesia technicus
- een korte demonstratie van het gebruik van de Sentesia monitor
- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service
- Jaarlijkse interventie (1 per jaar, binnen de kantooruren)
- Hulp van op afstand
- Garantie gedurende looptijd abonnement
- 10 % korting via de webshop (gedurende Unlimited-service pakket)

**Red (security) Freemium:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', een brandalarm, 2 deur / raam sensoren, 2 bewegingssensoren, een binnen alarm en 1 camera.

In dit pakket zijn in begrepen:

- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service

**Red (security) Premium:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', een brandalarm, 2 deur / raam sensoren, 2 bewegingssensoren, een binnen alarm en 1 camera.

In dit pakket zijn inbegrepen:

- installatie door een Sentesia technicus
- een korte demonstratie van het gebruik van de Sentesia monitor
- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service

**Red (security) Unlimited:** een pakket bestaande uit de aankoop of huur van een Sentesia monitor 'Hub', een brandalarm, 2 deur / raam sensoren, 2 bewegingssensoren, een binnen alarm en 1 camera.

In dit pakket zijn inbegrepen:

- installatie door een Sentesia technicus
- een korte demonstratie van het gebruik van de Sentesia monitor
- Support van Adviesplatform per e-mail of telefoon tijdens de kantooruren (9u-18u)
- De Sentesia Camera Service
- Jaarlijkse interventie (1 per jaar, binnen de kantooruren)
- Hulp van op afstand
- Garantie gedurende looptijd abonnement
- 10 % korting via de webshop (gedurende Unlimited-service pakket)

## 1.2

Deze algemene voorwaarden, die door de consument uitdrukkelijk zijn gekend en aanvaard op het ogenblik van het afsluiten van de overeenkomst, zijn van toepassing op elk aanbod van Adviesplatform en op elke tot stand gekomen overeenkomst (op afstand) tussen Adviesplatform en de consument.

Afwijkende bedingen of algemene voorwaarden van de consument of derden zijn uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij partijen ze expliciet en schriftelijk overeenkwamen. Zulke voorwaarden gelden enkel voor de overeenkomsten waarop zij betrekking hebben. De nietigheid van één of meerdere bepalingen van onderhavige voorwaarden doet geen afbreuk aan de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen. Het niet of gedeeltelijk inroepen door Adviesplatform van bepaalde contractuele rechten, houdt geen enkele nadelige erkenning of afstand van recht in.

De Klant kan deze Algemene Voorwaarden online consulteren op [www.sentensia.be](http://www.sentensia.be), of deze vanop deze site downloaden als pdf en bewaren als concrete inhoud van de overeenkomst.

## Artikel 2 - Herroepingsrecht

### 2.1

Enkel in zover wettelijk van toepassing ingevolge artikel VI.14 e.v. WER geldt het volgende verzakingsbeding in geval van verkoop op afstand: **binnen de 14 dagen, te rekenen van de dag die volgt op de ondertekening van de overeenkomst, heeft de klant het recht om zonder kosten de overeenkomst te herroepen, op voorwaarde dat hij Adviesplatform hiervan middels het aangehechte herroepingsformulier, per aangetekende post verzonden, op de hoogte brengt. Elk beding waarbij de klant aan dit recht zou verzaken, is nietig. Wat betreft het in acht nemen van de termijn, is het**

**voldoende dat de kennisgeving verstuurd wordt voor het verstrijken ervan.**

2.2 De kosten verbonden aan het terugzenden van de Sentesia monitor en toebehoren, zijn ten laste van de consument. De consument moet de Sentesia monitor en toebehoren binnen de 14 kalenderdagen na dag van de kennisgeving van de herroeping terugsturen, inclusief alle stukken en accessoires die in de oorspronkelijke verpakking werden geleverd, naar het adres 2160 Wommelgem, Koralenhoeve 4.

2.3 Bij herroeping van de overeenkomst, ontvangt de consument alle betalingen tot op dat moment gedaan, terug. De betaling geschiedt nadat de goederen zijn teruggekeerd.

2.4 Indien de teruggezonden goederen beschadigd of onvolledig zijn en als blijkt dat de schade niet het gevolg is van normaal gebruik, zal Adviesplatform het bedrag van de waardevermindering van de monitor of de ontbrekende toestellen in aftrek nemen van de terugbetaling.

2.5 Indien de consument de Sentesia monitor en toebehoren niet binnen de 14 kalenderdagen na dag van de kennisgeving van de herroeping terugstuurt, factureert Adviesplatform de waarde van de Sentesia monitor en toebehoren aan de consument na aftrek van het door Adviesplatform eventueel terug te betalen bedrag. De factureerwaarde van de Sentesia monitor en toebehoren is dan gelijk aan de nieuwwaarde van de Sentesia monitor en toebehoren.

### **Artikel 3 – Levering en installatie**

3.1 De levering en/of installatie van de Sentesia monitor en toebehoren geschiedt, na overleg met de klant, binnen de 2 weken na ontvangst van de betaling ingeval van aankoop. De levering en/of installatie van de Sentesia-monitor en -toebehoren geschiedt, na overleg met de klant, binnen de 2 weken na ondertekening van het abonnement, ingeval van huur.

Levering van de producten gebeurt door de pakjesdienst van BPost of DHL.

3.2 Partijen bepalen bij overeenkomst of de klant de installatie op zich neemt (Freemium) of beroep doet op Adviesplatform (Premium of Unlimited). Adviesplatform zal de consument contacteren om een passend moment af te spreken om de installatie, indien Premium of Unlimited pakket, te voldoen.

3.3 Adviesplatform is niet aansprakelijk voor vertraging of gebrekkige levering en/of installatie door een derde of indien de klant zelf het product installeert.

3.4 De consument dient over een werkende internetverbinding alsook een smartphone of tablet te beschikken teneinde de Sentesia monitor en toebehoren te kunnen beheren en gebruiken via de overeenstemmende applicatie (App Storen en Google Play).

## **Artikel 4 – Prijzen en betaling**

4.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, zijn de overeengekomen prijzen inclusief btw.

- 4.2 Bij aankoop van de Sentesia monitor en toebehoren dient de consument de betaling bij afsluiten van de aankoopovereenkomst te voldoen. Uw bestelling is afgerond, en de overeenkomst tussen ons definitief van zodra de uitgever van uw krediet- of debetkaart de betalingstransactie die u ermee deed, goedkeurde en Adviesplatform uw betaling ontving. **Keurt** de uitgever van uw kaart uw betaling aan ons **niet goed**? Dan kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij levering en/of niet levering van uw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.
- Wij aanvaarden Visa, America Express, MasterCard, Bancontact, KBC/CBC Payment button en Belfius Direct Net.
- 4.3 Bij uw onlineaankoop of huuraanvraag ontvangt u van Adviesplatform een bevestiging van uw bestelling, een samenvatting ervan als pdf, en een kopie van deze Algemene Voorwaarden – via een pdf-bestand als bijlage of link.
- 4.4 Bij ondertekening van een abonnement voor de huur van de Sentesia monitor en toebehoren en/of onderschrijving van een Premium of Unlimited service pakket, ontvangt de consument binnen de 10 dagen een factuur van 100,00 €. Deze is betaalbaar binnen de 10 dagen na factuurdatum. Vanaf de opvolgende maand zal de consument maandelijks een factuur ontvangen



conform het gekozen pakket. De betaling van de maandelijkse bijdrage geschiedt via domiciliëring.

- 4.5 De consument erkent en accepteert dat de facturen haar via gewone briefwisseling, dan wel via e-mail worden toegezonden.
- 4.6 Bij niet- of laattijdige betaling is de klant van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een nalatigheidsinterest van 12% per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10% van de openstaande schuld met een min. van 25,00 € verschuldigd vanaf vervaldag van de betaling. Indien Adviesplatform haar verbintenissen niet nakomt, zal de klant gerechtigd zijn zich te beroepen op dezelfde forfaitaire vergoedingen en interesten.
- 4.7 Ingeval van stilzwijgende verlenging overeenkomstig artikel 5, wordt de initiële prijs gehalveerd voor de rest van de duurtijd van het abonnement.

## **Artikel 5 – Duur en opzegging**

5.1 Ingeval een abonnement van huur van een Sentesia monitor en/of onderschrijving van een Premium of Unlimited service pakket werd afgesloten, wordt deze afgesloten voor een beperkte duur van 36 maanden. Na afloop van deze 36 maanden, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur, tenzij de consument uiterlijk 1 maand voor de beëindiging van de initiële periode deze overeenkomst per aangetekende brief opzegt.

5.2 Bij niet-betaling van de maandelijkse aflossingen, behoudt Adviesplatform zich het recht voor om, na ingebrekestelling en remediëringstermijn van 15 dagen, haar activiteiten en diensten stop te zetten en het pakket onbruikbaar te maken.

5.3 Indien de consument, ingeval van abonnement en/of onderschrijving van een Premium of Unlimited service pakket, de overeenkomst vroegtijdig (vóór de afloop van de 36 maanden) beëindigt, is de consument een vergoeding t.b.v. 50% van de nog niet vervallen maandelijkse aflossingen voor de nog lopende periode verschuldigd.

5.4 In geval het abonnement stilzwijgend werd verlengd, heeft de consument het recht om de overeenkomst te allen tijde te beëindigen mits inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

## **Artikel 6 – Eigendom en risico**

6.1 Ingeval van aankoop van de Sentesia monitor, wordt de consument eigenaar van dit apparaat, vanaf het ogenblik van levering.

Ingeval van huur van de Sentesia monitor, wordt de consument eigenaar van dit apparaat na afloop van de initiële huurperiode van 36 maanden. Wordt het abonnement, om eender welke reden stopgezet, dan dient de Sentesia monitor te worden teruggestuurd naar Adviesplatform. De daaraan verbonden kosten, zijn ten laste van de consument.

6.2 In het kader van om het even welke overeenkomst, draagt de consument vanaf het ogenblik van levering, het risico van diefstal, beschadiging of verlies.

## **Artikel 7 – Klachten**

7.1 Klachten moeten per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de consument de verborgen gebreken heeft geconstateerd, toekomen op het adres van Adviesplatform. De gebreken moeten volledig en duidelijk omschreven worden.

7.2 Elk zichtbaar gebrek, schade of non-conformiteit van de geleverde goederen dient binnen de 48 uur na de levering (of na de plaatsing indien er installatie inbegrepen is in de overeenkomst) bij aangetekend schrijven te worden gemeld.

7.3 Een klacht of een [onderling dispuut kunt u via het Europese Online Dispute Resolution-platform en ter oplossing indienen](#). Dit ODR-platform is erop gericht om onderlinge geschillen tussen de consument en de onderneming zowel op nationaal als grensoverschrijdend vlak snel en efficiënt te beslechten.

## **Artikel 8 – Garantie – aansprakelijkheid – overmacht**

8.1 Bij aankoop van een Sentesia-monitor en toebehoren, geldt een wettelijke garantie van 2 jaar vanaf het ogenblik van de levering van het pakket. Bij abonnementen van huur van een Sentesia-monitor en toebehoren geldt een garantie gedurende de looptijd van de overeenkomst.

8.2 Deze garantie dekt enkel een gebrek aan overeenstemming dat reeds bestaat bij de levering van de Sentesia-monitor en toebehoren die deel uitmaken van het pakket. Zijn bijgevolg o.a. uitgesloten:

- alle schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, na de levering veroorzaakt aan de Sentesia monitor en toebehoren;
- de vervanging van batterijen;
- defecten veroorzaakt door opzet, nalatigheid of door een onoordeelkundige behandeling, slecht onderhoud of abnormaal gebruik of het gebruik van de Sentesia monitor en toebehoren strijdig met de voorschriften van de fabrikant;

8.3 Adviesplatform is niet aansprakelijk voor eender welke indirecte, immateriële of gevolgschade van welke aard ook.

8.4 Adviesplatform is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een lichte en/of gewone fout vanwege haarzelf en/of haar aangestelden doch is enkel aansprakelijk in geval van zware fout en/of opzet.

8.5 De consument vrijwaart Adviesplatform volledig voor alle aanspraken verbandhoudende met de aan de consument geleverde zaken of voor hem verrichte werkzaamheden, die derden uit welke hoofde ook tegen Adviesplatform doen gelden.

8.6 Adviesplatform is niet aansprakelijk voor vertraging of gebrekkige levering en/of installatie door een derde. De producent is aansprakelijk voor gebreken en de gevolgschade hiervan aan en door de Sentesia monitor en toebehoren.

8.7 Adviesplatform is niet aansprakelijk voor (1) technische of informaticaproblemen op de apparatuur, (2) gegevensverlies als gevolg van de technische beperkingen van de door de consument gekozen informatie-apparatuur of elektronische

communicatiemiddelen, (3) de technische limieten van de technologie, (4) schade aan derden, gedeerde winst, verlies van verwachte besparing, tijdverlies, inkomstenverlies of immateriële schade.

8.8 Indien Adviesplatform contractueel of buitencontractueel aansprakelijk wordt gesteld, dan beperkt die aansprakelijkheid zich tot 10.000 euro per schadegeval.

8.9 Adviesplatform heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst te ontbinden zonder gerechtelijke tussenkomst, indien zij of één van haar leveranciers door overmacht, een gelijkaardige gebeurtenis of een bijzondere omstandigheid zoals hierna gedefinieerd wordt verhinderd de overeenkomst uit te voeren, zelfs indien deze is ontstaan nadat Adviesplatform haar verbintenis had moeten nakomen. Onder bijzondere omstandigheid wordt verstaan elke omstandigheid ten gevolge waarvan de uitvoering van de overeenkomst door Adviesplatform of een van haar leveranciers redelijkerwijze niet meer kan verlangd worden (niet limitatief, maar o.m. oorlog, oorlogsgevaar, oproep, werkstaking, lock-out, brand, explosie, hevige windstoten, overstroming, bliksem, mist of andere voorvallen binnen Adviesplatform of één van haar leveranciers). Adviesplatform is in voorkomend geval tot generlei schadevergoeding gehouden.

Overmacht of een gelijkaardige gebeurtenis die leveranciers of derden ervan vrijstelt hun leveringsverlichting t.a.v. Adviesplatform na te komen, stelt Adviesplatform automatisch vrij om zijn leveringsverplichting t.a.v. de klant na te komen.

Adviesplatform brengt haar wederpartij binnen een redelijke termijn schriftelijk op de hoogte van de overmacht, gelijkaardige gebeurtenis, of de bijzondere omstandigheid die de uitvoering van de overeenkomst verhindert.

## **Artikel 9 – Gebruik van persoonsgegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

9.1 Teneinde de consument een optimale service aan te bieden en hem toegang te verschaffen tot het Sentesia systeem, verwerkt Adviesplatform de volgende persoonsgegevens: onder meer uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, aantal apparaten, al dan niet aansluiting van de apparaten . Het gebruik van de Sentesia monitor genereert meetgegevens die Adviesplatform eveneens verwerkt. Hierbij geeft de consument zijn toestemming aan Adviesplatform om deze persoonsgegevens te verwerken voor de volgende doeleinden: verzameling, opslag, wijziging, verwijdering, raadpleging, mededeling, gebruik, statistiek, data, ... .

9.2 De consument heeft het recht om zich kosteloos te verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens, de verbetering en verwijdering van persoonsgegevens. De consument heeft tevens het recht inzage te verkrijgen in de persoonsgegevens die Adviesplatform heeft opgeslagen. Om deze rechten uit te oefenen, dient de consument een e-mail te richten aan [info@sentesia.com](mailto:info@sentesia.com). Adviesplatform zal zich ertoe inspannen het gevraagde binnen de maand vanaf het verzoek uit te voeren.

9.3 Adviesplatform BVBA hecht belang aan de privacy van zijn gebruikers en klanten. Hoewel de meeste informatie op deze site beschikbaar is zonder dat er persoonlijke gegevens moeten worden verstrekt, is het mogelijk dat de gebruiker om persoonlijke informatie gevraagd wordt. Deze informatie wordt – naast voor leverings- en installatiedoeleinden alleen gebruikt in het kader van eventuele marketingacties door Adviesplatform BVBA:

- tevredenheidsonderzoeken,
- nieuwsbrieven waarop u zich inschrijft, en waarvan u zich op elk moment kunt uitschrijven
- informatieve of commerciële mailings rond klantenaanbiedingen van Adviesplatform BVBA of uitbreidingen voor uw Sentesia-systeem

De consument kan zich, kosteloos en op verzoek, steeds verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor direct marketing. Daartoe zal hij zich richten tot Adviesplatform BVBA, Koralenhoeve 4 2160 Wommelgem, info@sentesia.com. Uw persoonsgegevens worden nooit doorgegeven aan derden.

9.4 Adviesplatform (Sentesia) is lid van BeCommerce, de Belgische vereniging van de bedrijven actief in verkoop op afstand, via internet, en dus alle vormen van e-commerce. BeCommerce-bedrijven respecteren de gedragscode van het BeCommerce Kwaliteitslabel. De gedragscode bevat nog strengere regels over privacy, kopen op afstand en telemarketing. Ze biedt u als consument een optimale bescherming.

U consulteert en downloadt de [BeCommerce-gedragscode](#) hier.

## **Artikel 10 – Intellectuele eigendom**

10.1 Adviesplatform blijft te allen tijde de exclusieve en enige eigenaar en/of licentiehouders van alle intellectuele eigendomsrechten op de software, met inbegrip van de broncode, de handleiding, en op alle daaraan gerelateerde know-how, merken, handelsnamen, logo's, documenten, marketingmateriaal, ...

10.2 De consument verbindt zich ertoe:

- Adviesplatform onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen van elke vordering door een derde tegen hem ingesteld op grond van inbreuk of vermeende inbreuk van enig intellectueel eigendomsrecht;
- Geen enkele erkenning te doen inzake aansprakelijkheid en niet in te stemmen met om het even welke schikking of dading voor gelijk welke vordering inzake intellectuele eigendomsrechten zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van Adviesplatform.

## **Artikel 11 – Toepasselijk recht en jurisdictie**

11.1 Enkel Belgisch recht is van toepassing op alle met Adviesplatform gesloten overeenkomsten.

11.2 In geval van betwisting zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen bevoegd, onverminderd het recht van de consument om de rechtbank te vatten in het arrondissement van diens officiële woonplaats.

***English version available on request – Version française disponible sur demande***