



Allgemeine Servicebedingungen Egardia Gültig ab 1. Mai 2017

§ 1 - Definitionen

Für die Bedingungen gelten folgende Definitionen:

1. **Alarmmeldung:** eine Benachrichtigung der Alarmanlage mit der Meldung, dass in Ihrem Haus eine Bewegung festgestellt, ein gesichertes Fenster oder eine gesicherte Tür geöffnet, Rauch oder erhöhte Kohlenmonoxidwerte gemessen, brechendes Glas eines Fensters oder einer Tür wahrgenommen, ein Panikalarm ausgelöst oder eine ausgetretene Flüssigkeit festgestellt wurde.
2. **Alarmanlage:** die Kombination aus Alarmzentrale, Bedienteil, Bewegungsmelder, Öffnungsmelder und Fernbedienung sowie weiterem Zubehör, das durch uns in Kombination mit den Egardia-Dienstleistungen angeboten wird.
3. **Kamera:** ein Gerät, das statische oder bewegte Bilder elektronisch auf ein digitales Speichermedium aufzeichnen oder über eine Schnittstelle übermitteln kann.
4. **Kontaktperson:** eine Person, deren E-Mail-Adresse und Telefonnummer Sie auf unserer Website angeben, damit sie im Alarmfall alarmiert werden kann.
5. **Vertrag:** der Vertrag, den wir für die Bereitstellung des Sicherheitsdienstes mit Ihnen abgeschlossen haben.
6. **Dienstleistungen:** Egardia Dienstleistungen, wie in § 3 der allgemeinen Servicebedingungen und der Gebrauchsanweisung beschrieben.
7. **Abonnementdienstleistungen:** Abonnementdienstleistungen, einbegriffen der Dienstleistungen, die über Web- und mobile Anwendungen zugänglich sind.
8. **Installationsanleitung:** Die Anleitungen, die entweder mit dem Produkt mitgeliefert werden oder auf unserer Webseite zum Herunterladen bereitstehen.
9. **Sie:** die Person, die nicht in der Ausübung eines Berufes oder einer geschäftlichen Tätigkeit einen Vertrag mit uns für die Bereitstellung des Sicherheitsdienstes schließt.
10. **Website:** www.egardia.com
11. **Web-Anwendungen:** Dienstleistungen, die über die Webseite zugänglich sind.
12. **Mobile Anwendungen:** Software, die man auf Smartphones und Tablets herunterladen kann.
13. **Wir:** Egardia B.V.

§ 2 - Anwendbarkeit

Diese Allgemeinen Servicebedingungen gelten für alle unsere Angebote und Verträge in Zusammenhang mit der Bereitstellung des Sicherheitsdienstes.

§ 3 – Egardia-Dienstleistungen

1. Egardia stellt Dienstleistungen zur Verfügung, die es Ihnen ermöglichen, Alarmmeldungen per E-Mail, Telefon, Push-Benachrichtigung oder SMS zu erhalten. Darüber hinaus ermöglicht der Sicherheitsdienst in Kombination mit einer Kamera Ihnen den Innenbereich der zu schützenden Immobilie einzusehen und Aufnahmen zu machen. Die Art der Alarmmeldungen und Dienste, die Sie erhalten können, hängt vom installierten Zubehör und dem ausgewählten Dienst ab. Die Alarmanlage erfasst nur dann einen Alarm, wenn von einem Egardia-Gerät eine Bewegung in Ihrem Haus festgestellt, ein gesichertes Fenster oder eine gesicherte Tür geöffnet, Rauch oder erhöhte Kohlenmonoxidwerte in Ihrem Haus gemessen, Geräusche von brechendem Glas eines Fensters oder einer Tür wahrgenommen, ein Panikalarm ausgelöst oder eine ausgetretene Flüssigkeit festgestellt wird.
2. Um den Sicherheitsdienst nutzen zu können, müssen Sie:
 - a. die auf unserer Webseite genannten Systemvoraussetzungen erfüllen;

- b. die Alarmanlage und das Zubehör gemäß der Bedienungsanleitung installieren und
 - c. sich für die Egardia-Dienstleistungen gemäß § 5 dieser Servicebedingungen registrieren.
3. Wir werden alles unternehmen, um Alarmmeldungen wie in § 3.1 beschrieben per SMS, E-Mail, Push-Benachrichtigung oder per Telefon an Sie und Ihre Kontaktpersonen zu übermitteln.
4. Wir bieten Unterstützung im Fall von Fehlern und Fragen, die bei Verwendung der Alarmanlage und des Sicherheitsdienstes entstehen. Hierfür können Sie unsere Webseite besuchen oder unseren Kundenservice per E-Mail oder telefonisch an Werktagen von 9.00 bis 17.00 Uhr kontaktieren.

§ 4 - Einschränkungen der Verwendung und die Dienstleistungen betreffende Änderungen

1. Sie müssen den Sicherheitsdienst immer gemäß dieser Servicebedingungen und der Installationsanleitung nutzen.
2. Die folgende Nutzung der Egardia Dienstleistungen ist nicht erlaubt:
 - a. Das Generieren und Versenden großer Mengen von Alarmmeldungen und von Alarmmeldungen, die zu einem Missbrauch führen in dem Kontaktdaten eines nicht informierten Dritten angegeben werden;
 - b. Nutzung, die einer Straftat gleichkommt;
 - c. Senden von Alarmmeldungen unmittelbar an Hilfsdienste, wie Polizei, Feuerwehr oder Notarzt.
3. Egardia hat das Recht, bei Verstößen gegen diese Klausel, die Bereitstellung der Egardia Dienstleistungen zu unterbrechen und den Vertrag wegen Verletzung der Servicebedingungen zu beenden.
4. Egardia kann von Zeit zu Zeit Korrekturen, Fehlerbehebungen, Upgrades und andere Anpassungen zur Verbesserung der Leistung der Dienstleistungen entwickeln. Diese Updates werden möglicherweise automatisch ohne Ankündigung oder Zustimmungsanfrage installiert. Sie stimmen automatischen Updates zu.
5. Egardia kann Ihnen die Möglichkeit bieten, Produkte und Dienste an ein oder mehrere Produkte und Dienstleistungen von Dritten durch die Nutzung von Dienstleistungen wie z.B. der Works-with-Plattform zu koppeln. Sie entscheiden selbst, ob und welche Produkte und Dienstleistungen Sie von Dritten nutzen möchten. Die Kopplung erfordert Ihre ausdrückliche Zustimmung und Genehmigung und Sie können sie zu jeder Zeit zurückzuziehen. Sie bestätigen und stimmen hiermit zu, dass Egardia keine Zusicherungen und Garantien über die Sicherheit von Produkten und Dienstleistungen Dritter gibt. Egardia behält sich das Recht vor, Dienstleistungen von Dritten jederzeit mit und ohne vorhergehende Bekanntmachung zu ändern, unterbrechen oder zu beenden. Sie stimmen hiermit zu, dass Egardia nicht für Änderungen, Unterbrechungen oder Beendigungen von Dienstleistungen von Dritten haftbar ist.
6. Egardia kann mit Produkten und Dienstleistungen von Dritten mittels zum Beispiel der Works-with-Plattform Verbindung herzustellen. Obwohl die Works-with-Plattform von Egardia angeboten wird, bestätigen Sie hiermit, dass die Produkte und Dienstleistungen von Dritten, die Sie mit Ihrem Account koppeln, keine Produkte und Dienstleistungen von Egardia sind. Sie bestätigen und stimmen zu, dass Egardia keine Kontrolle darüber hat und die Bedingungen nicht auf Produkte und Dienstleistungen von Dritten Anwendung finden. Bei Fragen über Produkte und Dienstleistungen von Dritten, müssen Sie Kontakt mit dem Drittanbieter aufnehmen.

§ 5 - Vertragsschluss

1. Der Vertrag wird geschlossen, in dem die nachfolgenden Schritte ausgeführt werden:
 - a. Aktivierung der Hauszentrale entsprechend der Installationsanleitung;
 - b. Sie durchlaufen und akzeptieren die Registrierungsschritte auf der Webseite und
 - c. wir versenden eine E-Mail, die den Vertragsschluss bestätigt.
2. Sie müssen alle zur Erbringung des Sicherheitsdienstes erforderlichen Daten vollständig über unsere Webseite an uns übermitteln.
3. Da Sie den Sicherheitsdienst gleich im Anschluss an die Aktivierung nutzen können ist ein Widerruf nicht möglich.

§ 6 - Dauer des Vertrags

1. Der Servicevertrag ist ein Abonnementsvertrag und wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Die Mindestdauer beträgt einen Monat.
2. Der Vertrag kann jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende schriftlich oder per E-Mail gekündigt werden.
3. Durch Zahlung des Sicherheitsdienstes im Voraus (Prepaid), entscheiden Sie sich automatisch für eine Vertragslaufzeit bis zum Ende des laufenden Jahres, dem Ende des folgenden Jahres oder Ende des Jahres danach. Sie erhalten kein Geld zurück, wenn Sie bereits den Sicherheitsdienst in Anspruch nehmen.

§ 7 - Preise und Zahlung

1. Für die Bereitstellung des Egardia-Dienstes wird für jedes aktivierte Alarmsystem eine monatliche Vergütung (in EURO) erhoben. Zusätzlich wird eine monatliche Vergütung (in EURO) pro Monat für angeschlossene Kameras berechnet, sofern diese Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung sind. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach der auf unserer Webseite zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses veröffentlichten Preisübersicht.
2. Von Zeit zu Zeit können wir oder andere in unserem Namen Testangebote für kostenpflichtige Abonnements über einen bestimmten Zeitraum kostenlos anbieten (ein „Test“). Egardia behält sich vor, Ihre Qualifizierung für einen solchen Test nach eigenem Ermessen zu bestimmen, und in dem Maß wie es im Interesse von Egardia liegt, den Test ohne vorherige Benachrichtigung jederzeit zu ändern oder zurückzuziehen, ohne dass dabei Haftungsansprüche entstehen soweit dies gesetzlich zulässig ist. Bei einigen Tests werden wir Sie auffordern, uns Ihre Zahlungsdaten zu übermitteln, damit Sie das Testangebot nutzen können. Am Ende dieser Tests können wir Ihnen die anteilige Abonnementsgebühr automatisch ab dem ersten Tag des Monats nach Ende des Test und ab diesem Zeitpunkt monatlich in Rechnung stellen. Sie müssen während der Registrierung in Verbindung mit diesem Test dieser Gebühr zustimmen. Indem Sie uns Ihre Zahlungsdaten in Verbindung mit dem Test mitteilen, stimmen Sie dieser Gebühr zu, für deren Begleichung die angegebenen Zahlungsdaten verwendet werden. Wenn Sie diese Gebühr nicht bezahlen wollen, müssen Sie das entsprechende kostenpflichtige Abonnement auf Ihrer Egardia-Abonnementsseite kündigen oder Ihr Egardia-Konto vor dem Ende des Monats, in dem die Gebühr erneut erhoben wird, beenden. Kostenpflichtige Angebote können nicht vor Ablauf der Frist, für die bereits bezahlt worden ist, gekündigt werden und Egardia wird, sofern in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich anderslautendes angegeben ist, Ihnen keine bereits von Ihnen bezahlten Gebühren erstatten. Ihr Rücktrittsrecht bleibt unberührt. Der Abschnitt Haftungsbeschränkung enthält zusätzliche Bedingungen für die Kündigung Ihres bezahlten Abonnements.
3. Wir behalten uns das Recht vor, die Höhe der Vergütungsbestandteile einseitig anzupassen. Eine beabsichtigte Erhöhung und der Termin ihres Inkrafttretens müssen Ihnen ein Monat im Voraus mitgeteilt werden. Sie haben das Recht, den Servicevertrag mit uns zum mitgeteilten Zeitpunkt der Tarifierhöhung zu kündigen. Kündigen Sie nicht, so wird die veränderte Vergütung zum vorgesehenen Zeitpunkt Vertragsbestandteil.
4. Wir ziehen die monatliche Gebühr am Anfang des startenden Kalendermonats von dem von Ihnen angegebenen Konto ab.
5. Wenn wir die monatliche Gebühr nicht von Ihrem Konto einziehen können, sind Sie automatisch im Zahlungsverzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf.
6. Wir sind im Fall des Zahlungsverzugs berechtigt, die Erbringung des Sicherheitsdienstes auszusetzen oder den Vertrag für den Sicherheitsdienst mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
7. Sie können die Sicherheitsdienste durch monatliche Lastschrift (SEPA) oder Prepaid zahlen.
 - a. Mit der Registrierung Ihrer Alarmanlage erklären Sie Ihr Einverständnis für eine monatliche SEPA-Lastschrift.

SEPA Identifizierung Egardia B.V.

Empfänger: Egardia B.V.

Adresse: Kleine Landtong 19, 4201 HL Gorinchem, Niederlande

Bank: ABN AMRO Niederlande

IBAN : NL26ABNA0470628863

BIC: ABNANL2A



Gläubiger-ID: NL47ZZZ511140030000

- b. Die Sicherheitsdienste können auch durch eine Vorauszahlung (Prepaid) bezogen werden. Dafür können Sie aus folgenden Zahlungsmethoden wählen:
- Kreditkarte (Visa, MasterCard und American Express). Ihre Kreditkarten-Informationen sind durch das SSL-Verfahren abgesichert.
 - Sofortüberweisung. Mit Sofortüberweisung können Sie durch eine Direktüberweisung von Ihrem Konto bezahlen.
 - PayPal. Sie können Ihre Bestellung sicher mit Ihrem PayPal-Konto bezahlen.
 - Banküberweisung. Sie können den Gesamtbetrag auf das Konto unseres Zahlungspartners Buckaroo unter Angabe Ihrer Buckaroo-Referenznummer und der Egardia-Bestellnummer überweisen. Die Einzelheiten des Auftrags und der Bankverbindung werden Ihnen per E-Mail gesendet. Sobald Ihre Zahlung erhalten und akzeptiert wurde, bearbeiten wir Ihre Bestellung. Es dauert ca. 2-4 Werktage bevor eine Banküberweisung verarbeitet wurde.

Deutschland (die aktuelle Bankverbindung wird immer per E-Mail an Sie gesendet)

Empfänger: Buckaroo
IBAN: DE21 3006 0010 0001 0905 01
BIC: GENODEDD
Bankleitzahl: 30060010
Bankname: Deutsche Bank

8. An Egardia versendete mobile Kurznachrichten (SMS), die auf Grund des Gebrauchs des Sicherheitssystems erforderlich werden, werden gesondert berechnet. Des Weiteren können dabei weitere Kosten durch Ihren Telefonprovider entsprechend ihren vertraglichen Vereinbarungen mit diesem anfallen.

§ 8 - Sicherheit der Webseite

- Sie sind für die Nutzung Ihrer Zugangsdaten zur Webseite (z.B. Benutzername und Passwort), die Sie für Ihre Nutzung des Sicherheitsdienstes gewählt haben, verantwortlich. Sie sind verpflichtet, die Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und Sie dürfen diese Daten nur gemäß der Installationsanleitungen und der Anweisungen unseres Kundendienstes nutzen.
- Ihr Passwort zu unserer Webseite wird nach drei Fehlversuchen bei der Eingabe blockiert. Sie können sich dann von unserem Kundendienst erneut ein Passwort freischalten lassen. Wir sind in diesem Fall berechtigt, einen Identitätsnachweis von Ihnen zu verlangen.
- Wenn Sie Grund zu der Annahme haben, dass Ihre Zugangsdaten kompromittiert sind, müssen Sie unverzüglich unseren Kundendienst informieren und seinen Anweisungen folgen.
- Wenn wir berechtigterweise vermuten, dass die Sicherheit der Website verletzt wurde oder verletzt werden können, erhalten Sie neue Zugangsdaten oder Ihre Zugriffsrechte für die Webseite werden vorübergehend aufgehoben. Wenn wir von diesem Recht gebraucht gemacht haben, werden Sie davon per E-Mail informiert.

§ 9 - Beschränkungen der Gewährleistung und Haftung

- Wir können nicht garantieren, dass der Sicherheitsdienst stets fehlerlos arbeitet und zu jeder Zeit zur Verfügung steht.
- Vor der Lieferung der Produkte und der Bereitstellung der Dienstleistungen führen wir keine Überprüfung der Immobilie einschließlich des Inventars durch und können darüber auch keine Informationen von Ihnen empfangen. Deshalb können wir nicht feststellen, ob und in welchem Umfang der Sicherheitsdienst und die Alarmanlage ausreichende Sicherheit Ihres

Hauses und Hausrats gewährleistet. Sie sind selbst für den angemessenen Schutz Ihrer Immobilie und des zugehörigen Hausrats verantwortlich. Wir sind nicht haftbar für Schäden, die durch das Fehlen des angemessenen Schutzes entstanden sind.

3. Sie sind dafür verantwortlich Ihr Immobilie ausreichend gegen Einbruch, Schaden und Diebstahl abzusichern. Die Verwendung des Sicherheitsdienstes und der Alarmanlage sind unter keinen Umständen ausreichender Ersatz für eine adäquate Versicherung.
4. Wir haben weder ein Sicherheitszertifikat noch ein anderes Zertifikat, das üblicherweise verwendet wird, um die Qualität (der Installation) eines Sicherheitsproduktes gegen Einbruch zu garantieren. Unser System bietet darüber hinaus nicht die Qualität einer fachgerecht installierten Alarmanlage mit automatischer Benachrichtigung von zertifizierten Alarmzentralen.
5. Sofern in diesem Artikel ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird, sind wir nicht haftbar für Schäden, die Sie im Rahmen des Vertrages erleiden.
6. Wir haften nicht für Schäden, einschließlich derer, die aus der Beschädigung oder Zerstörung Ihrer Immobilie oder des Hausrats, die aus folgenden Ursachen resultieren:
 - a. Daten auf unserer Website wurden nicht von Ihnen aktualisiert;
 - b. Sie empfangen Alarmmeldungen nicht oder verzögert als Folge von Nichtverfügbarkeit der Telekommunikationsinfrastruktur, die im Zusammenhang mit dem Sicherheitsdienst für die Übertragung von Signalen verwendet wird;
 - c. Eine falsch installierte Alarmanlage;
 - d. Die Funktionstüchtigkeit der Alarmanlage oder des Sicherheitsdienst sind durch haben Einbruchs, Feuer oder Wasserschaden beeinträchtigt;
 - e. die Verwendung von Egardia entgegen der Vereinbarung.
7. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt; dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
8. Wenn der Schaden eine direkte Folge eines Vorsatzes oder einer groben Fahrlässigkeit unserer Mitarbeiter ist, gelten keine Haftungsbeschränkungen.

§ 10 - Pflichten des Bestellers/Kunden

Es muss von Ihnen folgendes sichergestellt sein:

- a. Die Alarmanlage und / oder die Kamera sind voll funktionsfähig und wurden nicht entgegen der Installationsanleitung verändert;
- b. Die Internetverbindung, mit der die Alarmzentrale der Alarmanlage verbunden ist, muss stabil sein. Die Kommunikation zu uns darf weder durch Einstellungen in Ihrem Router noch durch eine Firewall blockiert sein;
- c. Ihre Kontaktpersonen sind vorab über ihre Funktion als Kontaktperson und die Nutzung des Sicherheitsdienstes unterrichtet;
- d. Die Details einer Kontaktperson zu löschen, falls dies von der Kontaktperson gewünscht wird.
- e. Systemmeldungen über Internetstörungen, Stromstörungen sind behoben, nicht funktionierende Batterien ersetzt, andere Probleme in Verbindungen mit Zubehörteilen beseitigt und Software-Updates durchgeführt, um die Funktionsfähigkeit des Alarmsystems zu gewährleisten.

§ 11 - Datenschutz

1. Ihre persönlichen Daten und die Ihrer Kontaktpersonen, die wir für den Sicherheitsdienst benötigen, stehen im Schutz unserer Datenschutzerklärung. Die Datenschutzerklärung finden Sie auf unserer Website.

2. Ihre personenbezogenen Daten Ihnen und die Ihrer benannten Kontaktpersonen werden einzig für Funktionen benutzt, die im Zusammenhang mit der Abwicklung des Vertrages mit Ihnen sowie der Kontrolle der Einhaltung der Pflichten aus dem Vertrag entsprechend diesen Servicebedingungen dienen.

§ 12 - Beschwerdeverfahren

1. Wir geben ein Beschwerdeverfahren hinreichend bekannt und werden mit Beschwerden in Übereinstimmung dessen umgehen.
2. Beschwerden über die Ausführung des Auftrags müssen uns, in ihrer Gesamtheit und klar definiert, unverzüglich vorgelegt werden, nachdem die Mängel festgestellt wurden.
3. Eingereichte Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Eingangsdatum beantwortet. Ist zu erwarten, dass eine Beschwerde eine längere Bearbeitungszeit erfordert, werden wir innerhalb der Frist von 14 Tagen antworten, den Eingang der Beschwerde bestätigen und angeben, wann eine ausführlichere Antwort zu erwarten ist.
4. Wenn die Beschwerde nicht im gegenseitigen Einvernehmen gelöst werden kann und es zu einem Streit kommt, wird versucht diesen schnell und effizient zu lösen. Wenn keine außergerichtliche Einigung entstehen kann, werden alle Streitigkeiten dem zuständigen Gericht in den Niederlanden eingereicht, es sei denn dies steht im Konflikt mit nationalem oder internationalem Recht. In diesem Vertrag gilt das niederländische Recht.

§ 13 - Änderungen der Bedingungen

1. Die allgemeinen Servicebedingungen können von uns einseitig geändert werden. Änderungen werden stets auf der Webseite bekanntgegeben.
2. Wenn wir Änderungen an der Vereinbarung vornehmen, die Auswirkungen auf die laufende vertragliche Beziehung mit Ihnen haben, werden wir Sie in deutlicher und den Umständen angemessener Form darüber informieren. Dies kann eine Mitteilung innerhalb der Dienste oder eine E-Mail sein. Wir werden Sie über jede Änderung in den Servicebedingungen spätestens 2 Monate im Voraus informieren, außer es ist berechtigterweise nicht möglich, diesen Termin einzuhalten. Wenn Änderungen einen negativen Einfluss auf die Qualität oder den Inhalt des Sicherheitsdienstes für Sie haben, können Sie den Vertrag schriftlich oder per E-Mail ab dem Zeitpunkt kündigen, ab dem die Änderung wirksam wird. Wenn Sie den Vertrag nicht kündigen, akzeptieren Sie die geänderten Servicebedingungen.

§ 14 – Feedback

1. Sie können darüber entscheiden, ob Egardia Sie einladen kann, Kommentare, Vorschläge oder Ideen zu Produkten und Dienstleistungen, inklusive Vorschlägen zur Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen zu unterbreiten. Durch das Einreichen von Ideen, stimmen Sie hiermit zu, dass dies freiwillig, kostenlos, ungefragt und ohne Einschränkungen geschieht und keine treuhänderischen oder andere Verpflichtungen zufolge haben. Egardia darf sie und deren Inhalt für jedes Ziel und auf jede Art verwenden, kopieren, ändern, veröffentlichen oder erneuert verteilen, ohne dass Sie dafür eine Vergütung erhalten. Sie stimmen ebenfalls zu, dass Egardia nicht auf Rechte oder verwandte Ideen, die bereits bei Egardia bekannt sind, durch einen ihrer Mitarbeiter entwickelt wurde oder aus einer anderen Quelle stammen, verzichtet.