

# SERVICEVOORWAARDEN

## Smart Home Service Contract — JP Installatie Technicus

KvK 84595922 · BTW NL003992346B87 · Sittard  
Versie 2.0 — gelijk aan [jpinstallatietechnicus.nl](http://jpinstallatietechnicus.nl)

Een Smart Home werkt het best als het goed onderhouden en up-to-date blijft. Daarom bieden wij een servicecontract aan voor maximale zekerheid. Hieronder lees je in begrijpelijke taal hoe onze service in zijn werk gaat. Deze voorwaarden zijn een bijlage bij onze Algemene Voorwaarden en bij de individuele service-overeenkomst.

### 1. Onze servicebeloftes

- **Remote-first.** Alle service start op afstand — sneller voor jou.
- **Netwerk-check vooraf.** Geen contract zonder dat het fundament klopt.
- **Privacy op de eerste plek.** Home Assistant draait lokaal in jouw huis; cloud-toegang via Nabu Casa is alleen voor remote support en backup.
- **Veilige updates.** Eerst getest op onze omgeving, daarna pas bij jou.
- **Backups op orde.** Versleuteld, buiten je huis, herstel binnen één werkdag.
- **Geen vendor lock-in.** Bij beëindiging krijg je alles terug.

### 2. Drie pakketten

#### Basis plan — €29 / maand

Voor klanten met een eenvoudige installatie die de zekerheid willen dat hun systeem blijft werken. 1x per 6 maanden onderhoud en maandelijks backup. Reactietijd binnen 5 werkdagen. 30 minuten remote support per maand inbegrepen. Looptijd 1 jaar.

#### Plus plan — €39 / maand

Voor klanten die actief willen doorontwikkelen. 1x per 4 maanden onderhoud, active monitoring, reactietijd binnen 2 werkdagen, 60 minuten remote support per maand inbegrepen, 10% korting op extra uren remote support. Looptijd 1 jaar.

#### Premium plan — €59 / maand

Voor klanten die volledig ontzorgd willen worden. 1x per maand onderhoud, active monitoring, reactietijd binnen 1 werkdag, 120 minuten remote support per maand inbegrepen, 20% korting op extra uren remote support, 10% korting op uren on-site support, voorrang bij planning en een jaarlijks systeemrapport. Spoedoptie buiten servicevenster met slechts +25% toeslag. Looptijd 1 jaar.

### 3. Pakketten op een rij

Basis plan

Plus plan

Premium plan

Prijs	€29,- /mnd	€39,- /mnd	€59,- /mnd
Looptijd	1 jaar	1 jaar	1 jaar
Software-onderhoud HA + add-ons	1x per 6 maanden	1x per 4 maanden	1x per maand
Backups (extern, versleuteld)	✓	✓	✓
Reactietijd op meldingen	Binnen 5 werkdagen	Binnen 2 werkdagen	Binnen 1 werkdag
Remote support inbegrepen	30 min/mnd	60 min/mnd	120 min/mnd
Spoedoptie buiten servicevenster	Op aanvraag, +50%	Op aanvraag, +50%	Op aanvraag, +25%
Active monitoring (uptime + alerts)	—	✓	✓
Korting op extra uren remote support	—	10%	20%
Voorrang bij planning	—	—	✓
Korting op uren on-site support	—	—	10%
Jaarlijks systeemrapport	—	—	✓

Alle prijzen zijn excl. 21% BTW. Intake en netwerk-audit verplicht — zie sectie 4.

#### 4. Intake en netwerk-audit

Elke service-overeenkomst begint met een verplichte intake en netwerk-audit. We kijken naar de bestaande situatie (HA-systeem, integraties, hardware), meten de WiFi-dekking, controleren Zigbee/Z-Wave-stabiliteit en geven een eerlijk advies. Zonder kloppend fundament heeft een service contract weinig zin.

Tarief: €175,- (excl. BTW). Bij het afsluiten van een service-abonnement krijg je deze €175 retour, ongeacht het gekozen pakket. Bij maandelijkse betaling wordt het bedrag op de eerste factuur verrekend; bij jaarvoortuitbetaling op de jaarfactuur.

*Indien uit de audit blijkt dat het netwerk en/of het bestaande Smart Home Systeem niet aan onze minimumstandaard voldoet, krijg je eerst een offerte voor de noodzakelijke verbeteringen. Het service contract gaat pas in nadat de basis op orde is.*

#### 5. Hoe gaat het in zijn werk?

- **1. Aanvraag.** Je vult ons intake-formulier in op [jpinstallatietechnicus.nl/smart-integratie-service](http://jpinstallatietechnicus.nl/smart-integratie-service) of mailt naar [info@jpinstallatietechnicus.nl](mailto:info@jpinstallatietechnicus.nl).
- **2. Contact.** We bellen of mailen je voor een afspraak.
- **3. Intake en netwerk-audit.** We voeren de intake uit (€175, retour bij afsluiten abonnement) en stellen het rapport op.
- **4. Start abonnement.** Bij akkoord op het rapport en op het gekozen pakket gaat het service contract in.
- **5. Onboarding.** Wij krijgen veilige remote toegang via Nabu Casa Cloud en zetten monitoring en backups voor je op.
- **6. Doorlopende service.** Maandelijks of jaarlijks gefactureerd. Doorlopend onderhoud volgens je pakket.

## 6. Remote-first serviceprotokol

Bij elke melding starten we met remote-diagnose via Nabu Casa Cloud (versleutelde verbinding, EU-data-locatie). Dat is sneller voor jou en houdt onze service betaalbaar.

- Diagnose en oplossing remote — meeste problemen opgelost binnen 30 minuten
- Lukt het niet remote? Dan plannen we een on-site bezoek na vooraf gegeven tijdsinschatting
- On-site werk gaat boven inbegrepen tijd, tegen uurtarief en met reiskosten
- Premium-klanten krijgen 10% korting op uren on-site support

## 7. Reactietijden

Reactietijd is de tijd waarbinnen wij contact opnemen en remote-diagnose starten. Reactietijd is geen oplostijd — de oplostijd hangt af van de aard van het probleem.

Pakket	Reactietijd op meldingen
Basis plan	Binnen 5 werkdagen
Plus plan	Binnen 2 werkdagen
Premium plan	Binnen 1 werkdag

## 8. Spoedoptie

Bij elk pakket kun je een spoedmelding doen buiten het reguliere servicevenster. Beschikbaarheid niet gegarandeerd. Bij beschikbaarheid wordt het reguliere uurtarief verhoogd met een toeslag:

- Basis plan en Plus plan: uurtarief +50%
- Premium plan: uurtarief +25% (Premium-voordeel)
- Minimumafrekening: 1 uur

## 9. Active monitoring

Bij Plus en Premium plan monitoren we de uptime en kritieke onderdelen van je Smart Home Systeem proactief. Als een apparaat of integratie offline gaat, krijgen wij een alert en pakken we het op binnen de reactietijd van je pakket. Basis plan heeft geen active monitoring — daar meld jij storingen zelf.

## 10. Wat valt onder software-onderhoud?

- Home Assistant Core en Operating System updates
- HACS-integraties bijwerken en verifiëren na update
- Add-ons (MQTT, Node-RED, Zigbee2MQTT, ESPHome, etc.) onderhouden
- Configuratie-backups (versleuteld, via Nabu Casa)
- Veiligheidscontroles (open poorten, gebruikers, certificaten)

## 11. Wat valt NIET onder de service?

- Aanschaf van hardware (lampen, sensoren, hubs) — apart op offerte
- Garantie of vervanging van apparaten van derden
- Storingen door internet-uitval of providerproblemen

- Problemen door verbouwing, derden of zelfgemaakte wijzigingen zonder overleg
- Migratie naar een ander platform — apart project
- Adviezen of werk buiten Home Assistant
- Voor Basis plan: active monitoring en korting op extra uren
- Voor Basis en Plus plan: jaarlijks systeemrapport en voorrang bij planning

## 12. Toegang en beveiliging

- **Veilig** — Remote toegang via Nabu Casa Cloud — versleutelde verbinding, EU-data-locatie
- **Beveiligde opslag** — Toegangsgegevens versleuteld opgeslagen, meerstapsverificatie
- **Schone afsluiting** — Bij beëindiging contract: toegang ingetrokken binnen 24 uur, admin-credentials overgedragen
- **Transparant** — Op verzoek: audit-log van alle remote sessies

## 13. Backups en herstel

- **Inhoud** — Inhoud: HA-configuratie, automations, database, dashboards, integratie-keys
- **Locatie** — Locatie: Nabu Casa Cloud, versleuteld, EU-datacentra
- **Tempo** — Frequentie: bij alle drie de pakketten worden backups gemaakt — frequentie volgens onderhoudscyclus van het pakket
- **Bewaarbeleid** — Bewaartermijn: minimaal 30 dagen rollback, plus snapshots tot 12 maanden
- **Recovery** — Hersteltijd: streefdoel binnen één werkdag
- **Bij vertrek** — Bij contracteinde: backups overgedragen of vernietigd, naar jouw keuze

## 14. Pakket wijzigen

- **Upgraden** — Upgraden: direct, prorata verrekend met de eerstvolgende factuur
- **Downgraden** — Downgraden: na de minimumtermijn van 1 jaar, met opzegtermijn van 1 maand
- **Let op** — Bij downgrade vervalt onbenutte remote-support-tijd op het moment van wijziging

## 15. Contractduur en opzegging

- **Looptijd** — Minimumlooptijd: 1 jaar vanaf ingangsdatum
- **Daarna** — Na 1 jaar maandelijks opzegbaar met 1 maand opzegtermijn
- **Bij vertrek** — Bij opzegging: rapport, backups overgedragen, credentials terug — geen extra kosten
- **Boete** — Vroegtijdige opzegging binnen 1 jaar: resterende maanden tot einde looptijd verschuldigd

## 16. Wat verwachten wij van jou?

- Werkende internetverbinding (>50 Mbps download, ping < 30 ms)
- Toegang tot je woning voor on-site bezoeken in onderling overleg
- Tijdig wijzigingen doorgeven: verbouwing, nieuwe apparaten, providerwijziging
- Netwerk-infrastructuur in stand houden zoals geadviseerd
- Bij Plus en Premium: geen kritieke configuratie-wijzigingen zonder overleg (dashboards en eigen scènes mag altijd)
- Tijdige betaling van facturen

## 17. Continuïteit

JP Installatie Technicus werkt samen met een vaste collega-freelancer die ingeschakeld kan worden bij drukte of afwezigheid. Geplande afwezigheid langer dan 3 werkdagen wordt minimaal 7 dagen vooraf

gecommuniceerd. Premium-klienten hebben voorrang bij capaciteitsknelpunten. Voor 24/7 alarmdekking verwijzen we naar gespecialiseerde alarminstallateurs.

## 18. Prijzen en indexatie

- Tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd, gekoppeld aan CBS-cijfers
- Bestaande klanten behouden hun ingangsprijs tot het moment van indexatie (prijsbescherming)
- Notificatie van prijswijziging minimaal 60 dagen vooraf
- Bij een verhoging van meer dan 10% in één keer: recht op opzegging zonder opzegtermijn

## 19. Privacy en gegevensbescherming (AVG)

Voor uitvoering van de service verwerken we persoonsgegevens. De voorwaarden zijn vastgelegd in de aparte verwerkersovereenkomst. Onze rol: verwerker. Jouw rol: verwerkingsverantwoordelijke. Geen verkoop, geen profilering. Subverwerkers: Nabu Casa Inc. (HA-toegang en backup, EU-datacentra), Hostinger International Ltd. (e-mail en website), VLM Accountants Sittard (boekhouding).

## 20. Uurtarief en meerwerk

Voor werkzaamheden buiten je pakket hanteren wij onderstaande tarieven. Service-contractklanten krijgen automatisch korting op extra uren:

Categorie	Regulier tarief	Plus plan	Premium plan
Uurtarief remote	€85 / uur	10% korting (€76,50)	20% korting (€68,00)
Uurtarief on-site	€95 / uur	Geen korting	10% korting (€85,50)
Voorrijkosten (binnen Limburg)	€0,30/km vanaf Sittard	Idem	Idem
Spoedtarief buiten servicevenster	+50% op uurtarief	+50%	+25% (voordeel)

*Alle bedragen excl. 21% BTW. Werk korter dan 15 minuten wordt niet in rekening gebracht; daarboven afgerond op kwartieren. Bij inbegrepen remote-support-tijd gaat de teller pas lopen zodra die op is. Basis plan heeft geen korting op extra uren.*

## 21. Contact

Vragen of opmerkingen over deze servicevoorwaarden, of wil je een service-abonnement afsluiten? Vul het intake-formulier in op [jpinstallatietechnicus.nl/smart-integratie-service](http://jpinstallatietechnicus.nl/smart-integratie-service), mail naar [info@jpinstallatietechnicus.nl](mailto:info@jpinstallatietechnicus.nl) of bel +31 085 800 1917.