Algemene voorwaarden Secures

Versie van 21 november 2026.

Deze voorwaarden bestaan uit vier delen. Deel A geldt voor iedereen. Deel B geldt alleen als je als consument koopt, deel C alleen als je zakelijk koopt. Deel D bevat de slotbepalingen.

Deel A: Algemeen

Artikel 1 - Begrippen

In deze voorwaarden bedoelen we met:

1. **Secures, wij, we, ons**: de onderneming genoemd in artikel 2.
2. **Je, jij, klant**: iedereen die bij ons een bestelling plaatst of een overeenkomst met ons sluit.
3. **Consument**: een klant die een natuurlijk persoon is en niet handelt voor zijn beroep of bedrijf.
4. **Zakelijke klant**: een klant die handelt voor zijn beroep of bedrijf, ook als het product voor eigen gebruik binnen dat bedrijf is.
5. **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst die we sluiten zonder dat we tegelijk in dezelfde ruimte zijn, bijvoorbeeld via de webshop, per e-mail of telefonisch.
6. **Bedenktijd**: de termijn waarin een consument zijn herroepingsrecht kan gebruiken.
7. **Herroepingsrecht**: het recht van een consument om binnen de bedenktijd een overeenkomst op afstand zonder opgave van reden te ontbinden.
8. **Dienst**: werk dat we voor je uitvoeren, zoals installatie, montage, configuratie of een abonnement op een SIM-, cloud- of meldkamerdienst.
9. **Abonnement**: een overeenkomst waarbij we een dienst doorlopend of steeds opnieuw leveren.
10. **Duurzame gegevensdrager**: elk middel waarmee je informatie kunt bewaren en later ongewijzigd terugzien, zoals een e-mail of een pdf.
11. **Dag**: kalenderdag.

Artikel 2 - Wie wij zijn

YTEE B.V., handelend onder de naam Secures®
De Trompet 1540
1967 DB Heemskerk
Nederland

Telefoon: +31 (0)251 770 020
E-mail: servicedesk@secures.nl
KvK-nummer: 34228199
Btw-nummer: NL818549300B01

Showroom en afhalen op afspraak.

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor elk aanbod van ons en elke overeenkomst die we met je sluiten, ook als je bestelt vanuit een ander land.
2. Voor installatie en onderhoud van beveiligingsinstallaties gelden daarnaast de Algemene Leveringsvoorwaarden van de VEB, die je op onze pagina Algemene voorwaarden kunt downloaden. Spreken die voorwaarden en deze voorwaarden elkaar tegen, dan geldt voor een consument de bepaling

die voor hem het gunstigst is. Voor een zakelijke klant gaan bij installatie en onderhoud de VEB-voorwaarden voor.

3. Algemene voorwaarden van een zakelijke klant gelden niet, tenzij we dat schriftelijk hebben aanvaard.
4. Je kunt deze voorwaarden vóór je bestelling lezen, opslaan en printen. Op verzoek sturen we ze je kosteloos toe.
5. Is een bepaling nietig of wordt ze vernietigd, dan blijven de andere bepalingen gelden. We vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Ons aanbod is vrijblijvend. Heeft een aanbod een beperkte geldigheid of gelden er voorwaarden voor, dan staat dat er duidelijk bij.
2. We beschrijven producten en diensten zo volledig en nauwkeurig mogelijk, zodat je ze goed kunt beoordelen. Afbeeldingen geven het product waarheidsgetrouw weer. Kleuren op een scherm kunnen iets afwijken van het echte product.
3. De specificaties in de productbeschrijving horen bij de overeenkomst. Wijkt het product daar in wezenlijke punten van af, dan heb je de rechten uit artikel 12 (consumenten) of artikel 19 (zakelijke klanten).
4. Een kennelijke vergissing of fout in het aanbod, zoals een prijs die duidelijk niet kan kloppen, bindt ons niet. We laten je dat zo snel mogelijk weten. Heb je al betaald, dan krijg je je geld binnen 14 dagen terug.
5. Bij elk aanbod staat duidelijk wat de totaalprijs is, wat de verzendkosten zijn, hoe je betaalt, wanneer we leveren en of je herroepingsrecht hebt.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand als je een bestelling plaatst en aan de daarbij gestelde voorwaarden voldoet. Bestel je in de webshop, dan bevestigen we de ontvangst direct per e-mail.
2. Zolang we je bestelling niet hebben bevestigd, kun je de overeenkomst kosteloos ontbinden.
3. We beveiligen de gegevensoverdracht en de betaalomgeving met passende technische en organisatorische maatregelen.
4. We mogen binnen de wettelijke grenzen nagaan of je aan je betalingsverplichtingen kunt voldoen. Hebben we daarvoor goede redenen, dan mogen we een bestelling gemotiveerd weigeren of er bijzondere voorwaarden aan verbinden, zoals vooruitbetaling.
5. Uiterlijk bij de levering sturen we je op een duurzame gegevensdrager: de bevestiging van de overeenkomst, ons bezoekadres voor klachten, de informatie over het herroepingsrecht met het modelformulier, de informatie over garantie en service en, bij een abonnement, hoe je opzegt.

Artikel 6 - Prijzen

1. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. Bijkomende kosten, zoals verzendkosten, zie je altijd voordat je bestelt.
2. Kies je in de webshop voor weergave exclusief btw, dan staat dat bij de prijs. Het totaal in de winkelwagen en op de factuur is leidend.
3. Tijdens de geldigheidsduur van een aanbod verhogen we de prijs niet, behalve als het btw-tarief verandert.
4. Een prijsverhoging binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst geven we alleen door als die volgt uit een wettelijke regeling. Een latere prijsverhoging geven we alleen door als we dat in de overeenkomst hebben afgesproken. Een consument mag de overeenkomst dan opzeggen vanaf de dag dat de verhoging ingaat.

Artikel 7 - Betaling

1. Je betaalt via een van de betaalmethoden die we bij het afrekenen aanbieden. Kies je voor achteraf betalen via een betaalaanbieder, zoals Klarna of Riverty, dan gelden de betaaltermijn en de voorwaarden van die aanbieder.
2. Betaal je per bankoverschrijving, dan versturen we de bestelling nadat de betaling bij ons binnen is.
3. Een consument kan nooit verplicht worden meer dan 50% vooruit te betalen. Is vooruitbetaling afgesproken, dan kun je pas rechten laten gelden op de uitvoering van de bestelling als die vooruitbetaling is gedaan. Kies je er zelf voor het hele bedrag direct te betalen, dan kan dat natuurlijk.
4. Kloppen je betaalgegevens niet, laat het ons dan meteen weten.
5. Betaalt een consument niet op tijd, dan sturen we eerst een herinnering met een termijn van 14 dagen. Pas als ook die termijn verloopt, mogen we de wettelijke rente en de wettelijk toegestane incassokosten in rekening brengen. Voor zakelijke klanten geldt artikel 21.

Artikel 8 - Levering en risico

1. We leveren op het adres dat je bij je bestelling opgeeft. Afhalen in Heemskerk kan op afspraak. Naar welke landen we versturen, zie je bij het afrekenen.
2. We versturen verzekerd. Bij elektronica vraagt de vervoerder bij aflevering om een ontvangstcode.
3. Geaccepteerde bestellingen leveren we zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij we samen een andere termijn hebben afgesproken. Een levertijd op de website is een verwachting en geen uiterste datum, maar de termijn van 30 dagen geldt altijd voor consumenten.
4. Lukt levering niet binnen de afgesproken termijn of binnen 30 dagen, dan laten we je dat weten. Een consument mag de overeenkomst dan kosteloos ontbinden. Wat je al betaalde, krijg je binnen 14 dagen terug.
5. Is een besteld product niet meer leverbaar, dan kunnen we je een vervangend product voorstellen. We leveren dat alleen als je ermee instemt.
6. Het risico van beschadiging of verlies blijft bij ons tot het product bij jou of bij een door jou aangewezen persoon is afgeleverd. Wijs je zelf een vervoerder aan die wij niet aanbieden, dan gaat het risico over bij overdracht aan die vervoerder.
7. Bevat je bestelling een product dat we eerst moeten bijbestellen, dan verzenden we de hele bestelling in één keer zodra die compleet is. Wil je wat op voorraad is alvast ontvangen, dan kies je bij het afrekenen voor deellevering. Je betaalt dan één keer extra de gewone verzendkosten. Komen beide zendingen elk boven het bedrag voor gratis verzending, dan is de deellevering gratis.

Deel B: Consumenten

Dit deel geldt alleen als je als consument koopt. Wat hier staat, doet niets af aan rechten die de wet je geeft.

Artikel 9 - Herroepingsrecht

1. **Producten.** Koop je een product op afstand, dan kun je de overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van reden ontbinden. De bedenktijd begint op de dag na ontvangst van het product door jou of door een persoon die jij hebt aangewezen. Bestel je meerdere producten die apart worden geleverd, dan begint de bedenktijd op de dag na ontvangst van het laatste product.
2. **Diensten.** Bij een dienst kun je de overeenkomst binnen 14 dagen na het sluiten ervan zonder opgave van reden ontbinden.
3. **Hoe je herroept.** Laat binnen de bedenktijd duidelijk weten dat je herroept. Dat kan via het herroepformulier op onze pagina Herroepingsrecht & Retour, met het modelformulier of op een andere duidelijke manier, bijvoorbeeld per e-mail. We bevestigen je herroeping direct.

4. **Terugsturen.** Stuur het product binnen 14 dagen na je herroeping terug, met alle geleverde toebehoren en zo veel mogelijk in de originele staat en verpakking. Volg daarbij onze retourinstructies. Je bent op tijd als je het product verstuurt vóór die 14 dagen voorbij zijn. Bewaar daarom je verzendbewijs.
5. **Zorgvuldig omgaan.** Tijdens de bedenktijd ga je zorgvuldig om met het product en de verpakking. Je pakt het alleen uit en gebruikt het alleen voor zover nodig om de aard, de kenmerken en de werking vast te stellen, zoals je dat ook in een winkel zou mogen.

Artikel 10 - Kosten en terugbetaling bij herroeping

1. De rechtstreekse kosten van het terugsturen zijn voor jou. Het risico van het terugsturen ook, verpak het product daarom goed.
2. We betalen alles wat je voor de overeenkomst hebt betaald terug, inclusief de verzendkosten van de oorspronkelijke levering. Koos je een duurdere bezorgmethode dan onze goedkoopste standaardlevering, dan betalen we die meerprijs niet terug.
3. We betalen terug binnen 14 dagen nadat je je herroeping hebt gemeld. We mogen wachten met terugbetalen tot we het product terug hebben of tot je aantoont dat je het hebt teruggestuurd, als dat eerder is.
4. We betalen terug via dezelfde betaalmethode die je gebruikte, tenzij je met een andere methode instemt. Dat kost je niets.
5. Is het product minder waard geworden doordat je er verder mee bent omgegaan dan nodig volgens artikel 9 lid 5, dan mogen we die waardevermindering in rekening brengen. Dat geldt niet als we je vóór de koop niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht hebben gegeven.
6. **Diensten.** Vraag je ons uitdrukkelijk om binnen de bedenktijd al met een dienst te beginnen, zoals een installatie of de activering van een abonnement, en herroep je daarna, dan betaal je een bedrag dat in verhouding staat tot het deel van de dienst dat we al hebben uitgevoerd.

Artikel 11 - Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Je hebt geen herroepingsrecht bij:

1. producten die we volgens jouw specificaties maken of samenstellen, zoals cilinders en sleutels volgens jouw sluitplan of op maat gemaakte producten;
2. software, audio- of video-opnamen in een verzegelde verpakking waarvan je de verzegeling na levering hebt verbroken;
3. diensten die we volledig hebben uitgevoerd, als je vooraf uitdrukkelijk hebt gevraagd om direct te beginnen en hebt verklaard dat je je herroepingsrecht verliest zodra we de dienst volledig hebben uitgevoerd;
4. digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een licentie of activeringscode, als je vooraf uitdrukkelijk hebt ingestemd met directe levering en hebt verklaard dat je daarmee je herroepingsrecht verliest;
5. andere gevallen die de wet uitsluit.

Bij een product of dienst waarvoor een uitzondering geldt, vermelden we dat duidelijk vóór je bestelt.

Artikel 12 - Wettelijke garantie en fabrieksgarantie

1. Wat we leveren, moet voldoen aan de overeenkomst: het moet de eigenschappen hebben die we beschrijven en de eigenschappen die je redelijkerwijs mag verwachten, en dat zo lang als je redelijkerwijs mag verwachten. In de Europese Unie geldt daarvoor ten minste 2 jaar na levering. In Nederland hangt de termijn af van de verwachte levensduur van het product en kan die langer zijn.
2. Dit geldt voor gebreken waarvan de oorzaak er bij levering al was, ook als je ze pas later merkt. Laat een gebrek zich binnen een jaar na levering zien (in sommige landen langer), dan gaan we ervan uit dat het

er bij levering al was, tenzij we het tegendeel aantonen.

3. Heeft een product een gebrek, dan kies jij of we het herstellen of vervangen. Alleen als jouw keuze onmogelijk is of in verhouding tot de andere mogelijkheid onredelijk hoge kosten meebrengt, mogen we de andere mogelijkheid kiezen. Lukt herstel of vervanging niet binnen redelijke tijd of zonder ernstige overlast, dan heb je recht op prijsvermindering of, als het gebrek niet gering is, ontbinding met terugbetaling.
4. Herstel en vervanging zijn kosteloos, inclusief de verzendkosten heen en terug, ook als je in het buitenland woont. We sturen je een retourlabel. Lukt dat niet, bijvoorbeeld bij verzending vanuit het buitenland, dan vergoeden we de verzendkosten.
5. Meld een gebrek zo snel mogelijk nadat je het hebt ontdekt. Een melding binnen 2 maanden na ontdekking is in elk geval op tijd. Je kunt melden via het retourformulier op onze website, per e-mail of telefonisch.
6. Niet onder de wettelijke garantie vallen normale slijtage, zoals lege batterijen, en schade door verkeerd gebruik, installatie of reparatie die niet volgens de handleiding is uitgevoerd, vallen, vocht, bliksem of overspanning. Blijkt na controle dat een defect hierdoor komt, dan laten we je dat eerst weten. De verzendkosten zijn in dat geval voor jou.
7. Veel fabrikanten geven daarnaast een eigen fabrieksgarantie, met de duur en voorwaarden die de fabrikant bepaalt. Die garantie komt bovenop je wettelijke rechten en doet daar niets aan af. Je wettelijke rechten blijven altijd gelden, ook als de fabrieksgarantie is verlopen of niet van toepassing is.

Artikel 13 - Abonnementen

1. Een abonnement, zoals een SIM- of clouddienst, kun je altijd opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Je bent niet gebonden aan het einde van een looptijd.
2. Heb je vooruitbetaald, dan storten we het deel dat valt na het einde van je abonnement naar verhouding terug.
3. Een abonnement verlengen we alleen automatisch als je het daarna nog steeds altijd kunt opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
4. Je kunt een abonnement op dezelfde manier opzeggen als je het hebt afgesloten. SIM- en cloudabonnementen zeg je ook eenvoudig op via Mijn Account.
5. Een meldkameraansluiting is een aparte overeenkomst met de meldkamer, met eigen voorwaarden. Neem contact met ons op als je die wilt opzeggen, dan zetten we de opzegging voor je in gang.

Artikel 14 - Klachten en geschillen

1. Heb je een klacht over de uitvoering van de overeenkomst, meld die dan zo snel mogelijk, volledig en duidelijk omschreven, bij onze klantenservice. Een klacht binnen 2 maanden nadat je het probleem hebt ontdekt is in elk geval op tijd.
2. We beantwoorden een klacht binnen 14 dagen na ontvangst. Hebben we meer tijd nodig, dan krijg je binnen die 14 dagen een ontvangstbevestiging en hoor je wanneer je een volledig antwoord kunt verwachten.
3. Komen we er samen niet uit, dan kun je je wenden tot WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), die gratis bemiddelt. Leidt dat niet tot een oplossing, dan kun je het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie die WebwinkelKeur heeft aangewezen. Aan het voorleggen van een geschil aan die commissie zijn kosten verbonden. De uitspraak is bindend voor beide partijen.
4. Je kunt een geschil ook altijd voorleggen aan de rechter. Als consument mag je dat doen bij de rechter van de plaats waar je woont.
5. Woon je in een ander EU-land, dan kun je voor hulp ook terecht bij het Europees Consumentencentrum in je eigen land.

Artikel 15 - Toepasselijk recht voor consumenten

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Woon je in een ander land, dan houd je daarnaast altijd de bescherming die de dwingende regels van het recht van jouw woonland je geven. Deze rechtskeuze neemt je die bescherming niet af.

Deel C: Zakelijke klanten

Dit deel geldt alleen als je zakelijk koopt. Waar deel C afwijkt van deel A, gaat deel C voor.

Artikel 16 - Wanneer je zakelijk koopt

Je koopt zakelijk als je handelt voor je beroep of bedrijf. Daarvan gaan we in elk geval uit als je bestelt op naam van een bedrijf, een btw-nummer opgeeft of een factuur op bedrijfsnaam vraagt. De regels voor consumenten in deel B gelden dan niet.

Artikel 17 - Geen herroepingsrecht

1. Als zakelijke klant heb je geen herroepingsrecht.
2. Wil je een correct geleverd product toch retourneren, dan kan dat alleen na onze schriftelijke toestemming. De voorwaarden en eventuele kosten spreken we dan vooraf af. Het product moet ongebruikt en in de originele, onbeschadigde verpakking zijn.

Artikel 18 - Controle bij ontvangst en klachttermijn

1. Controleer de levering direct bij ontvangst. Zichtbare schade, verkeerde producten en ontbrekende aantallen meld je binnen 8 dagen na levering.
2. Een gebrek dat je bij ontvangst redelijkerwijs niet kon zien, meld je binnen 2 maanden nadat je het hebt ontdekt of had kunnen ontdekken, en uiterlijk binnen de garantietermijn van de fabrikant.
3. Meld je niet op tijd, dan vervallen je rechten op dit punt.

Artikel 19 - Garantie voor zakelijke klanten

1. Op producten geldt de garantie van de fabrikant, met de duur en voorwaarden die de fabrikant bepaalt. Wij handelen de garantie voor je af.
2. Valt een defect onder de garantie, dan kiezen wij of we het product herstellen, vervangen of crediteren.
3. Je stuurt het product voor eigen rekening en risico naar ons. Het terugsturen naar jou is voor onze rekening.
4. Garantie vervalt bij schade door verkeerd gebruik, installatie of reparatie in strijd met de voorschriften van de fabrikant, vallen, vocht, bliksem, overspanning of andere oorzaken van buitenaf.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid

1. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering voor de betreffende schade uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het product of de dienst waar de schade uit voortkomt.
2. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, stilstand of verlies van gegevens.
3. Een beveiligingsproduct verkleint risico's, maar kan inbraak, diefstal, brand of andere schade niet uitsluiten. We zijn niet aansprakelijk voor schade die zo'n product niet heeft voorkomen, tenzij die schade het gevolg is van een gebrek waarvoor we volgens artikel 19 instaan.
4. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze bedrijfsleiding.

Artikel 21 - Betaling, eigendomsvoorbehoud en btw

1. Betaal je op factuur, dan betaal je binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij we iets anders hebben afgesproken.
2. Betaal je niet op tijd, dan ben je zonder aanmaning in verzuim. Je bent dan de wettelijke handelsrente verschuldigd en de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wet.
3. De producten blijven ons eigendom tot je alles wat je ons op grond van de overeenkomst verschuldigd bent hebt betaald.
4. Ben je gevestigd in een ander EU-land en geef je een geldig btw-nummer op, dan factureren we zonder Nederlandse btw (btw verlegd). We controleren het nummer in VIES. Is het nummer niet geldig of kunnen we het niet controleren, dan rekenen we Nederlandse btw.

Artikel 22 - Overmacht

We zijn niet aansprakelijk als we een verplichting niet of niet op tijd kunnen nakomen door een oorzaak die niet aan ons te wijten is, zoals het tekortschieten van een leverancier of vervoerder, storingen, ziekte of overheidsmaatregelen. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel ontbinden, zonder schadevergoeding.

Artikel 23 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter voor zakelijke klanten

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland.

Deel D: Slotbepalingen

Artikel 24 - Wijzigingen en vertalingen

1. We mogen deze voorwaarden wijzigen. Op je bestelling gelden de voorwaarden die van kracht waren toen je bestelde.
2. Deze voorwaarden zijn er in het Nederlands, Duits, Engels, Frans en Spaans. Verschillen de taalversies van elkaar, dan geldt voor een consument de uitleg die voor hem het gunstigst is. Voor een zakelijke klant gaat de Nederlandse tekst voor.

Artikel 25 - Intellectueel eigendom

1. De website secures.nl en alles wat erop staat, zoals teksten, foto's, ontwerp, de productconfigurators en de software daarachter, is van YTEE B.V. of van onze leveranciers. Dat valt onder het auteursrecht en andere rechten van intellectueel eigendom.
2. Je mag de website gebruiken om producten te bekijken, samen te stellen en te bestellen. Je mag (delen van) de website, de configurators, de broncode of de gegevens daarin niet kopiëren, namaken, automatisch uitlezen of op een andere manier hergebruiken zonder onze schriftelijke toestemming.
3. Merknamen en logo's van fabrikanten zijn van die fabrikanten.