

Algemene voorwaarden van dienstverlening en uitvoering van werkzaamheden PROFI-SEC Divisie

Van toepassing op alle overeenkomsten van:

**PROFI-SEC Group B.V., PROFI-SEC Security B.V., PROFI-SEC Security Diensten B.V.,
PROFI-SEC Security Events B.V., PROFI-SEC Security Horeca B.V. en PROFI-SEC Services B.V.**

Deel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Alarminstallatie

Een bij of op het Object van Opdrachtgever geplaatste installatie die geschikt is om via het openbare telefoonnet of een vaste lijnverbinding te worden aangesloten op de alarmcentrale van de Meldkamer van Opdrachtnemer of op een externe Meldkamer.

Alarmopvolging

Het doorgeven van de door de Meldkamer ontvangen alarmmeldingen aan de door Opdrachtgever aangegeven personen en/of instanties, en, indien overeengekomen, het op verzoek van Opdrachtgever ter plaatse instellen van een onderzoek naar de oorzaak van een alarmmelding.

Beveiligingsdiensten

Alle vormen van dienstverlening door Opdrachtnemer op het terrein van beveiliging en bewaking.

Boodschappendienst

Het aannemen van en ter verdere behandeling doorgeven aan Opdrachtgever van berichten van klanten/relaties van Opdrachtgever gedurende de met Opdrachtgever overeengekomen uren waarop de telefooncentrale van Opdrachtgever niet wordt bediend.

Diensten

De door Opdrachtnemer te verrichten diensten zoals blijkt uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst.

Externe Meldkamer

De door Opdrachtnemer benutte en aangewezen Meldkamer van een derde.

Meldkamer

De centrale Meldkamer van Opdrachtnemer.

Mobiele surveillance

Beveiligingsdienst door surveillanten van Opdrachtnemer die niet gestationeerd zijn in of bij een Object, welke bestaat uit het bezoeken en het controleren van het Object, al dan niet met behulp van een surveillanceauto.

Object

Het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de Diensten betrekking hebben e.e.a. in ruime zin des woords.

Objectbeveiliging

Beveiligingsdiensten door Personeel van Opdrachtnemer dat is gestationeerd in of bij het Object.

Opdrachtgever

De partij(en) die al of niet via een gemachtigde met Opdrachtnemer een Overeenkomst is aangegaan waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

Opdrachtnemer

Het bedrijf dat de Beveiligingsdiensten dan wel advies, recherche of schadeonderzoek en/of overige bijkomende (facilitaire) werkzaamheden aanbiedt en aflevert.

Overeenkomst

De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarvan deze voorwaarden deel uitmaken.

Personeel

Alle (hulp)personen, al dan niet in dienst bij Opdrachtnemer, die door Opdrachtnemer worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

Riskmanagement

Adviesing, consultancy en (project)management door Opdrachtnemer op het gebied van beveiliging en bewaking.

Services

Facilitaire Diensten, zijnde niet-beveiligingsdiensten, verricht door functionarissen die door Opdrachtnemer zijn gestationeerd in of bij een Object en/of project van Opdrachtgever.

Sleutels

Sleutels, keycards, afstandsbedieningen en alle andere mogelijke middelen waardoor toegang tot een Object kan worden verkregen.

Tarief

De vergoeding die de Opdrachtgever dient te betalen voor de overeengekomen Diensten.

Deel 2 – Algemene Bepalingen

Artikel 1 – Toepasselijkheid

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van alle door Opdrachtnemer af te sluiten overeenkomsten en door deze gedane aanbiedingen.
- 1.2. Afwijkende voorwaarden van de Opdrachtgever maken alleen deel uit van de overeenkomst, voorzover die voorwaarden door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.3. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 2 – Aanbiedingen en offertes

- 2.1. Indien een offerte/aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt door Opdrachtgever aanvaard, dan heeft Opdrachtnemer het recht het aanbod binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte/aanbieding gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen de in de offerte/aanbieding genoemde termijn door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.
- 2.2. Indien tijdens de duur van een overeenkomst kostprijsverhogende factoren optreden, zoals onder meer wijzigingen in de lonen en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhogingen van onkostenvergoedingen alsmede kostprijsverhogingen door externe kosten, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen. Deze bevoegdheid ontstaat eerst nadat 3 maanden zijn verstreken sedert het tijdstip waarop partijen de overeenkomst zijn aangegaan.

Artikel 3 – Totstandkoming van overeenkomsten

- 3.1. Overeenkomsten tot het verrichten van diensten en het uitvoeren van werkzaamheden binden Opdrachtnemer eerst na haar schriftelijke bevestiging. Indien niet binnen 5 dagen, eveneens schriftelijk, de juistheid van de inhoud van deze schriftelijke bevestiging wordt betwist, zijn Opdrachtnemer en de Opdrachtgever hieraan gebonden.
- 3.2. Aanvullingen, wijzigingen en/of nadere afspraken zijn slechts van kracht, indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 4 – Inspanningsverplichtingen

- 4.1. Opdrachtnemer verbindt zich de door haar te verrichten diensten en werkzaamheden naar beste vermogen te verrichten met inachtneming van de van overheidswege gestelde eisen voor particuliere beveiligingsorganisaties.
- 4.2. De in het lid 1 genoemde inspanningsverbintenis heeft betrekking op het verrichten van normale diensten van beveiliging en bewaking. Hieronder valt uitdrukkelijk niet de tussenkomst en/of betrokkenheid bij conflicten tussen de Opdrachtgever en haar werknemers en/of andere derden.

Artikel 5 – Verplichtingen Opdrachtgever

- 5.1. Opdrachtgever verplicht zich om Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst uit te voeren onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp)materialen, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer wordt verstrekt. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan deze verplichting voldoet, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van Opdrachtgever, waaronder kosten van het door Opdrachtnemer zelf verkrijgen van die middelen, volgens gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.2. De Opdrachtgever is verplicht Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de door haar te verrichten diensten en werkzaamheden ongehinderd te kunnen verrichten alsmede draagt Opdrachtgever zorg voor in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 5.3. De Opdrachtgever is verplicht gebruik te maken van de diensten zoals deze in de Overeenkomst beschreven staan. In geval van overtreding verbeurt Opdrachtgever terstond en zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst een direct opeisbare boete van € 500,- per overtreding per dienst.

Artikel 6 – Duur en beëindiging overeenkomst

- 6.1. Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.2. Elk der partijen is gerechtigd een Overeenkomst voor onbepaalde tijd tegen het eind van ieder kalenderjaar bij aangetekende brief op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 6.3. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij de overeenkomst door één der partijen uiterlijk 3 maanden voor de afloop van zodanige periode bij aangetekende brief is opgezegd.
- 6.4. Een Overeenkomst van bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor dezelfde periode, tenzij door Opdrachtgever of Opdrachtnemer bij aangetekende brief uiterlijk die maande voor datum van de afloop van de periode te kennen is gegeven dat de Overeenkomst bij einde van de termijn afloopt.
- 6.5. Bij annulering van de opdracht door Opdrachtgever binnen 24 uur van het leveringstijdstip wordt 100% van de totale kosten gefactureerd. Bij annulering van de opdracht binnen 48 uur worden 50% van de totale kosten gefactureerd. Bij annulering binnen 7 dagen wordt 10% van de totale kosten gefactureerd.
- 6.6. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is Opdrachtnemer niet gebonden aan afwijkingen die voorkomen in de aanvaarding door Opdrachtgever van de offerte/aanbieding van Opdrachtnemer.
- 6.7. Bij een samengestelde offerte/aanbieding voor meerdere diensten bestaat geen verplichting voor Opdrachtnemer tot het verrichten van een gedeelte van de diensten tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, indien het andere gedeelte niet wordt aanvaard.
- 6.8. Indien Opdrachtgever de offerte/aanbieding niet volledig invult en niet rechtsgeldig ondertekend retourneert, kan geen overeenkomst tot stand komen. De verplichtingen van Opdrachtnemer zullen eerst ingaan na ontvangst door Opdrachtnemer van het door Opdrachtgever ondertekende en volledige ingevulde exemplaar van de offerte/aanbieding en eventuele overige voor het uitvoeren van de dienst noodzakelijke bescheiden en gegevens.

Artikel 7 – Betaling

- 7.1. De Opdrachtgever is verplicht de per termijn bij vooruitbetaling verschuldigde factuurbedragen binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen zonder enig beroep op korting, verrekening of schuldvergelijking. Nadien is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is dan zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke rente over het factuurbedrag of het niet betaalde gedeelte daarvan verschuldigd.
- 7.2. Alle buitengerechtelijke kosten, verbonden aan de incasso van een niet of niet tijdig betaalde factuur, zijn voor de rekening van de Opdrachtgever. Deze buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15 % van het factuurbedrag, ongeacht de hoogte van de werkelijke buitengerechtelijke kosten voor Opdrachtnemer.
- 7.3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 7.4. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 8 – Klachten

- 8.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen 1 week na ontdekking, doch uiterlijk 1 maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. Ieder recht van klagen vervalt indien deze termijnen niet in acht worden genomen.
- 8.2. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.
- 8.3. Ook indien Opdrachtgever tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling van de uit hoofde van de overeenkomst bestede werkzaamheden bestaan.

- 8.4. Reclames geven Opdrachtgever nimmer het recht nakoming van zijn verplichtingen op te schorten, compensatie of schuldvergelijking toe te passen.

Artikel 9 – Overmacht

- 9.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek zullen als overmacht gelden alle omstandigheden, voorzien of onvoorzien, die niet aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, waardoor opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen geheel of ten dele na te komen. Hieronder worden in ieder geval begrepen terrorisme, kwaadwillige besmetting, alsmede van overheidswege en/of door derden getroffen maatregelen om het dreigend gevaar van terrorisme en/of kwaadwillige besmetting af te wenden, of - indien dit gevaar zich heeft verwezenlijkt - de gevolgen daarvan te beperken. Voorts zijn hieronder begrepen werkstakingen binnen de onderneming van opdrachtnemer, stakingen elders voor zover opdrachtnemer daardoor in zijn dienstverlening wordt beperkt, het niet voldoen door leveranciers van opdrachtnemer aan hun verplichtingen, alsmede extreme weers- en verkeersomstandigheden.
- 9.2. In geval van overmacht is opdrachtnemer zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd hetzij de uitvoering van de Overeenkomst voor een periode van ten hoogste zes maanden op te schorten, hetzij de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat er voor opdrachtnemer een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert tijdens de uitvoering van de Overeenkomst intreedt. Indien opdrachtnemer zich beroept op overmacht heeft opdrachtgever pas na zes maanden het recht de Overeenkomst te ontbinden.
- 9.3. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijk contract betreft.
- 9.4. Indien zich een geval voordoet als in lid 9.1 beschreven, is de Opdrachtgever niet gerechtigd tot enige schadevergoeding.

Artikel 10 – Ontbinding

- 10.1. Indien de Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, alsmede ingeval van faillissement, surseance van betaling, stilleggen of liquidatie van de onderneming van de Opdrachtgever, wordt deze geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft Opdrachtnemer het recht, zonder nadere ingebrekestelling, de uitvoering van alle met de Opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten of deze geheel of ten dele te ontbinden of ontbonden te verklaren, te harer keuze, zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding of garantie gehouden is en onverminderd haar recht op schadevergoeding. In deze gevallen is elke vordering welke Opdrachtnemer ten laste van de Opdrachtgever heeft of krijgt dadelijk en ineens opeisbaar.
- 10.2. Partijen zijn gerechtigd deze overeenkomst op te zeggen zonder inachtneming van enige opzegtermijn wegens dringende redenen. Dringende redenen ontstaan in ieder geval onder de volgende omstandigheden:
- aanvraag tot verlening van surseances van betaling aan een der partijen, faillietverklaring van een der partijen, of enig andere omstandigheid waarbij betreffende de vrije beschikking over zijn totale vermogen verliest;
 - het zodanig schenden van de verplichtingen uit deze overeenkomst door een der partijen dat van de andere partij redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat deze de overeenkomst voortzet.
- 10.3. In geval van beëindiging van deze overeenkomst anders dan aangegeven in dit artikel door Opdrachtgever verbeurd betreffende partij terstond en zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst een direct opeisbare boete van € 15.000,00 voor elke week dat Opdrachtnemer rechtens deze overeenkomst werkzaamheden voor Opdrachtgever zou uitvoeren.

Artikel 11 – Gevolgen van beëindiging of opzegging van de overeenkomst

- 11.1. Geen van de partijen heeft recht op schadevergoeding indien deze overeenkomst door de andere partij opgezegd wordt met inachtneming van dit artikel en het contractueel overeengekomen opzegtermijn dan wel wegens dringende redenen.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- 12.1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade, bedrijfsschade, gevolgschade of enige ander directe of indirecte schade door Opdrachtgever geleden tengevolge van de uitvoering van de door Opdrachtnemer verrichtte diensten en werkzaamheden, tenzij aantoonbaar is dat de fout onder de desbetreffende omstandigheden bij normale vakkennis en met inachtnaam van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had dienen te worden vermeden.
- 12.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, die bij de door haar gehanteerde werkwijze niet te vermijden is, indien door Opdrachtgever niet onverwijld schriftelijk bezwaar is geuit tegen deze werkwijze, of indien door Opdrachtgever of de omstandigheden geëiste spoed tot deze werkwijze dwingt.
- 12.3. In geval van toerekenbare tekortkoming is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde winst. Opdrachtnemer is voorts in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens het door Opdrachtgever niet kunnen nakomen van verplichtingen jegens derden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Opdrachtnemer gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van een schriftelijke overeenkomst vormt.
- 12.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, indien Opdrachtgever onvoldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt, op grond waarvan de door Opdrachtnemer te verrichten diensten en werkzaamheden zijn vastgesteld en uitgevoerd.
- 12.5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, indien Opdrachtgever het schadevoorval niet binnen 8 dagen na constatering daarvan schriftelijk ter kennis van Opdrachtnemer heeft gebracht. Termijn dat Opdrachtgever aanspraak maakt op schadevergoeding bedraagt 6 maanden na constatering schadevoorval.
- 12.6. Onverminderd de eigen aansprakelijkheid van Opdrachtnemer zijn werknemers van Opdrachtnemer jegens de Opdrachtgever niet persoonlijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt in de dienstbetrekking, behalve indien er sprake is van opzet of grove schuld zijdens de betreffende werknemer.
- 12.7. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot een bedrag van € 25.000,- per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met één oorzaak en met een maximum per Opdrachtgever van € 100.000,- per jaar.
- 12.8. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade die het gevolg is van de noodzaak tot vervanging van sleutels en/of sloten, doordat personeel van Opdrachtnemer sleutels e.d., die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan Opdrachtnemer zijn toevertrouwd, is kwijtgeraakt, is beperkt tot een bedrag van € 10.000,- per gebeurtenis. Nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van het verlies van (een) sleutel(s) verplicht Opdrachtnemer zich binnen 48 uur zorg te dragen voor vervanging van sleutels en sleutelsystemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die na het verstrijken van voornoemde termijn ontstaat, doordat onbevoegden zich met de verloren gegane of kwijtgeraakte sleutels toegang tot de lokaliteiten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, hebben verschaft.
- 12.9. Voorzover de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt of uitgesloten, gelden deze beperkingen en/of uitsluitingen tevens ten behoeve van ondergeschikten van Opdrachtnemer en ten behoeve van derden (en hun ondergeschikten) waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 13 – Vrijwaring

- 13.1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden jegens Opdrachtnemer of haar personeel terzake van het verlies van of schade aan goederen ten opzichte waarvan Opdrachtnemer diensten en werkzaamheden dient te verrichten. Dit een en ander voor zover die aanspraken de hiervoor genoemde maxima zouden overschrijden.
- 13.2. Indien Personeel een strafbaar feit ontdekt bij Opdrachtgever wordt dat aan Opdrachtgever gerapporteerd. De beslissing tot het doen van aangifte terzake van dit strafbaar feit wordt genomen door Opdrachtgever. Die aangifte zal door het Personeel alleen ten verzoeken van Opdrachtgever en onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever worden gedaan. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door een dergelijke aangifte, ongeacht of Opdrachtnemer of zijn

Personeel met betrekking tot de aangifte enig verwijt valt te maken en vrijwaart Opdrachtnemer en zijn Personeel voor alle aanspraken van derden terzake.

Artikel 14 – Strafbare feiten

- 14.1. Indien door het personeel van Opdrachtnemer strafbare feiten worden ontdekt, wordt zulks aan de Opdrachtgever gerapporteerd. De beslissing tot het doen van aangifte wordt genomen door de Opdrachtgever.
- 14.2. Aangifte van strafbare feiten wordt door het personeel van Opdrachtnemer enkel en alleen ten verzoeken van de Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid gedaan. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer en haar personeel voor alle aanspraken van derden terzake van zodanige aangifte, ongeacht of Opdrachtnemer of haar personeel met betrekking tot de aangifte enig verwijt valt te maken.

Artikel 15 – Personeel

- 15.1. Opdrachtnemer is vrij in de keuze van haar Personeel.
- 15.2. Indien het noodzakelijk is dat Personeel moet worden ingewerkt door Opdrachtgever en/of speciaal ten behoeve van de werkzaamheden voor Opdrachtgever een opleiding moet volgen, dan komen de kosten daarvan voor rekening Opdrachtgever.
- 15.3. Per aanvraag tot levering zal tenminste een periode van 5 uren aaneengesloten per ingehuurde medewerker worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 15.4. Het Personeel zal tijdens de dienstverlening een uniform van Opdrachtnemer dragen, tenzij met Opdrachtgever nadrukkelijk anders is overeengekomen en wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.
- 15.5. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen partijen en binnen zes maanden na afloop daarvan geen Personeel van Opdrachtnemer in dienst nemen en/of door Personeel van Opdrachtnemer werkzaamheden voor hem of derden laten verrichten, op straffe van een direct opeisbare boete van € 15.000,00 per overtreding, vermeerderd met een bedrag van € 1.000,00 voor iedere dag dat de overtreding van dit artikel voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.

Artikel 16 – Wederkerige verplichtingen

- 16.1. Partijen zullen elkaar voortdurend op de hoogte stellen van alle feitelijke of juridische veranderingen in de respectievelijke ondernemingen van partijen die van invloed kunnen zijn op het optreden van partijen onder deze overeenkomst.

Artikel 17 – Vertrouwelijke informatie

- 17.1. De ene partij verplicht zich informatie omtrent de andere partij en diens organisatie en bedrijfsactiviteiten die niet algemeen bekend zijn, te behandelen als vertrouwelijke informatie voor zover die informatie ter de ene partij komt in verband met zijn activiteiten bij de uitvoering van deze overeenkomst. Partijen zullen daartoe alle noodzakelijke of in redelijkheid wenselijke maatregelen treffen.
- 17.2. In geval van handelingen in strijd met de verplichtingen van lid 1 door partijen verbeurd betreffende partij terstond en zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 5.000,- per overtreding, plus € 500,- voor iedere dag dat zodanige overtreding voortduurt.
- 17.3. Opdrachtnemer staat er voor in dat uitgezonden personeel zich onderwerpt aan de door Opdrachtgever vastgestelde regelingen.

Artikel 18 – Intellectuele eigendomsrechten

- 18.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaanders handelsmerken, handelsnamen of andere herkomstaanduidingen, of enige andere merken of symbolen die daarop lijken, niet registreren.
- 18.2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen alle (dreigende) inbreuken op handelsmerken of andere intellectuele eigendomsrechten van elkaar onmiddellijk schriftelijk ter kennis brengen.

Artikel 19 – Toepasselijk recht

- 19.1. Op alle onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de algemene voorwaarden zullen worden beslecht door de rechtbank Oost-Brabant met zittingsplaats 's-Hertogenbosch.

Deel 3 – Segmentsbepaling / Bijzondere Activiteiten

Artikel 20 – Meldkamer / Alarmcentrale

20.1. *Waarschuwen en gegevensverwerking*

- 20.1.a. Opdrachtnemer zal alleen de instanties en personen waarschuwen conform de schriftelijke instructies door Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal daarbij zoveel mogelijk de door Opdrachtgever opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. Opdrachtnemer staat niet in voor het adequaat ingrijpen door de gewaarschuwde Personen en/of overheidsinstanties.
- 20.1.b. Opdrachtnemer heeft het recht schriftelijke gegevens afkomstig van Opdrachtgever op te slaan in een digitale databank. Wijzigingen van die gegevens moeten door Opdrachtgever schriftelijk worden doorgegeven aan Opdrachtnemer. Mutaties die door Opdrachtgever worden opgegeven zullen in deze databank worden verwerkt. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens toezenden.
- 20.1.c. Bij een geschil waarbij de door de Meldkamer geregistreerde signalen van de Alarminstallatie en/of door de Meldkamer geregistreerde gegevens van Opdrachtgever in het geding zijn, is de registratie c.q. databank van de Meldkamer doorslaggevend.

20.2. *Nodeloos alarm*

- 20.2.a. Mede ter voorkoming van nodeloze alarmering van de politie en/of andere overheidsinstanties heeft Opdrachtnemer het recht een alarmmelding eerst bij Opdrachtgever te verifiëren. Bij meer dan 10 nodeloze alarmmeldingen heeft Opdrachtnemer het recht een bedrag van € 15,00 exclusief BTW per nodeloze melding in rekening te brengen dan wel, na schriftelijke waarschuwing, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

20.3. *Alarminstallatie en verbinding*

- 20.3.a. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een Alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op de Meldkamer van Opdrachtnemer, de instandhouding van de verbinding, het tijdig in- en uitschakelen van de Alarminstallatie en het gebruik van de Alarminstallatie overeenkomstig de instructies/gebruiksaanwijzing.
- 20.3.b. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de instructie van derden (bijvoorbeeld zijn Personeel en/of huisgenoten en/of huurders) die met het oog op de correcte uitvoering van deze Overeenkomst op de hoogte dienen te zijn van de bedieningsvoorschriften van de Alarminstallatie en de procedure die gevolgd wordt bij een alarmmelding.
- 20.3.c. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de Alarminstallatie en/of de verbinding, door welke oorzaak ook.
- 20.3.d. Opdrachtgever is verplicht het Personeel van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot het Object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de Alarminstallatie.

20.4. *Proefperiode en testen door Opdrachtgever*

- 20.4.a. De eerste veertien dagen na aansluiting van de Alarminstallatie bij de Meldkamer gelden als proefperiode. Tijdens de proefperiode zal bij alarmmeldingen alleen Opdrachtgever worden gewaarschuwd, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 20.4.b. Opdrachtgever mag de Alarminstallatie van tijd tot tijd testen, mits de Meldkamer voordien daarvan op de hoogte is gesteld. Wanneer een en ander niet tevoren aan de Meldkamer is gemeld en als gevolg daarvan alarmering plaatsvindt, wordt zulks als een nodeloos alarm aangemerkt en doorberekend.

Artikel 21 – Boodschappendienst

21.1. *Algemeen*

Opdrachtnemer staat niet in voor de bereikbaarheid van de personen aan wie de boodschappen moeten worden doorgegeven. Opdrachtnemer is slechts gehouden boodschappen door te geven en Opdrachtnemer zal derhalve niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de onbereikbaarheid van de opgegeven personen.

- 21.2. *Gegevens*
Op de registratie en mutatie van gegevens van Opdrachtgever door de Meldkamer van Opdrachtnemer is paragraaf 3.1.1 van deze Algemene Voorwaarden van Overeenkomstige toepassing.
- 21.3. *Extra vergoeding*
Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal Opdrachtnemer het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.
- 21.4. *Telefoonvergoeding*
Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van Opdrachtgever wordt doorgeschakeld naar de Meldkamer van Opdrachtnemer, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de Meldkamer van Opdrachtnemer via de daartoe opengestelde telefoonverbinding. Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

Artikel 22 – Meldkamer

- 22.1. *Externe Meldkamer*
Indien Opdrachtgever niet is aangesloten bij de Meldkamer van Opdrachtnemer, maar bij een Externe Meldkamer, is Opdrachtnemer nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die Meldkamer en de onjuistheid van de door die Meldkamer verstrekte gegevens. De Externe Meldkamer is verantwoordelijk voor de registratie en mutatie van de waarschuwingsadressen en actiepatronen en draagt er zorg voor dat contact wordt opgenomen met de door Opdrachtgever opgegeven personen. Voor het geval registratie en mutatie toch door de Meldkamer van Opdrachtnemer plaatsvindt, geldt paragraaf 3.1.1 van deze Algemene Voorwaarden onverkort.
- 22.2. *Nodeloze controle bij Alarmopvolging*
Een nodeloze controle zal, ongeacht de oorzaak, als Alarmopvolging worden aangemerkt en aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien de surveillant op verzoek van Opdrachtgever naar het Object moet komen, terwijl geen sprake is van een Alarmmelding, zal aan Opdrachtgever eveneens een Alarmopvolging in rekening kunnen worden gebracht.
- 22.3. *Verhinderende controleronde bij Mobiele surveillance*
De controles of bezoeken van een mobiele surveillant aan het Object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van Objecten van andere klanten omvat, teneinde de kosten van de beveiliging tot een redelijk niveau te beperken. De surveillant kan genoodzaakt zijn om een ander Object met spoed te onderzoeken of aan een andere surveillant assistentie te verlenen waardoor de controle van het Object van Opdrachtgever kan worden vertraagd, onderbroken of overgeslagen. Voor schade van Opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is Opdrachtnemer niet aansprakelijk.
- 22.4. *Openings- en sluitrondes*
Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het Object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden.

Artikel 23 – Objectbeveiliging en Services

- 23.1. *Rooster*
Opdrachtnemer zal het vereiste Personeel beschikbaar stellen overeenkomstig een met Opdrachtgever overeengekomen rooster. Extra uren zullen Opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. Voor een korte dienst (minder dan drie uur) wordt tenminste drie uur in rekening gebracht.

23.2. *Minder uren*

Indien door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever minder uren worden geleverd dan waarin het rooster voorziet, leidt dat niet tot een vermindering van de prijs.

23.3. *Huisregels*

Het Personeel van Opdrachtnemer zal de voor het Object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door het Personeel te verrichten taken dat toelaten.

Artikel 24 – Riskmanagement

24.1. *Terbeschikkingstelling*

- 24.1.a. Indien in het kader van het Riskmanagement door Opdrachtnemer Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld voor de duur van een project, is Opdrachtgever gehouden om, zodra hem bekend is op welke datum het project eindigt, Opdrachtnemer onmiddellijk, doch in ieder geval een maand voor het einde van het project, daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 24.1.b. Opdrachtgever staat er voor in dat de arbeidsduur en werktijden van het aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Personeel voldoen aan de van toepassing zijnde cao en aan de wettelijke voorschriften. Aanvang en duur van de vakantie wordt vastgesteld in onderling overleg tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en het ter beschikking gestelde Personeel.
- 24.1.c. Opdrachtgever is de vergoeding voor het ter beschikking stellen van Personeel verschuldigd over de volledig overeengekomen arbeidsomvang, vermeerderd met een vergoeding voor eventueel meer gewerkte uren en door het Personeel gemaakte onkosten, tenzij het Personeel niet werkzaam is geweest wegens ziekte, arbeidsongeschiktheid, verlof of een andere reden die in de risicosfeer ligt van Opdrachtnemer. Indien buiten de gebruikelijke werktijden werkzaamheden worden verricht gelden de met Opdrachtgever overeengekomen toeslagen.
- 24.1.d. Opdrachtnemer factureert aan de hand van de door Opdrachtgever voor akkoord getekende urenverantwoording van het Personeel. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste invulling van gewerkte uren en overuren en van door het Personeel gemaakte onkosten.
- 24.1.e. Indien Opdrachtgever weigert de urenverantwoording voor akkoord te tekenen heeft Opdrachtnemer het recht het aantal door het Personeel gewerkte uren zelf vast te stellen overeenkomstig de opgave van de werknemer dan wel, bij gebreke van een dergelijke opgave, vast te stellen op de overeengekomen arbeidsomvang.

Artikel 25 – Advies, Recherche en Schadeonderzoek

25.1. *Algemeen*

- 25.1.a. De Opdrachtgever dient er voor in te staan dat de objectiviteit en/of integriteit van Opdrachtnemer zal zijn gewaarborgd. Indien de Opdrachtgever aan deze verplichting niet (meer) kan voldoen, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling onmiddellijk te ontbinden.
- 25.1.b. De Opdrachtnemer is gehouden haar Diensten en werkzaamheden naar beste weten en kunnen te verrichten, met inachtneming van de van overheidswege gestelde regels en de (privacy)gedragscode van de Sectie ARS van de Nederlandse Veiligheidsbranche.

25.2. *Rapportage*

- 25.2.a. Ter afsluiting van de uitgevoerde opdracht brengt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever rapport uit van haar bevindingen.
- 25.2.b. Telkens wanneer de Opdrachtnemer dat nodig acht, dan wel wanneer dit met de Opdrachtgever is overeengekomen, brengt de Opdrachtnemer tussenrapport uit aan de Opdrachtgever.
- 25.2.c. De Opdrachtnemer zal alle registraties, gegevens, correspondentie, documenten en overige stukken met betrekking tot de aanvaarding en uitvoering van de opdracht bewaren gedurende een termijn van minimaal vijf jaren na indiening van het eindrapport. Kladstukken c.q. concepten zullen minimaal één jaar worden bewaard. Overige zaken die toebehoren aan Opdrachtgever zullen met het eindrapport worden meegezonden naar de Opdrachtgever.

25.3. *Strategische partners*

- 25.3.a. Indien en voorzover de Opdrachtnemer dit nodig acht voor een deugdelijke uitvoering van de opdracht, zal hij zich, voorzover gebruikelijk in overleg met de Opdrachtgever, kunnen doen bijstaan door één of meer door hem deskundig geachte personen of instanties. De kosten van deze deskundigen komen voor rekening van de Opdrachtgever.