

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## DEEL I. ALGEMENE BEPALINGEN

### HOOFDSTUK I. 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 Opdrachtgever of op een externe Meldkamer.

#### Alarmpoging

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 installeren van een onderzoek naar de oorzaak van een alarmmelding.

#### Beveiligingsdiensten

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

#### Boodschappendiensten

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 Opdrachtgever te verrichten Diensten zoals blijkt uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst.

#### Externe Meldkamer

De door Opdrachtgever benutte en aangewezen Meldkamer van een derde.

#### Meldkamer

De centrale Meldkamer van Opdrachtgever.

#### Mobiele surveillance

Beveiligingsdienst door surveillanten van Opdrachtgever 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 surveillanceteam.

#### 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 Opdrachtgever dat is gestationeerd in of bij het Object.

#### Opdrachtgever

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

#### Opdrachtgever

Het bedrijf dat de Beveiligingsdiensten dan wel advies, recherche of schadeonderzoek Diensten en bijkomende werkzaamheden aanbiedt en aflevert.

#### Overeenkomst

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

#### Personeel

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

#### Risikomanagement

Advies, consultancy en (project)management door Opdrachtgever op het gebied van beveiliging en bewaking.

#### Services

Receptie-, administratieve, alsmede daarmee vergelijkbare Diensten, door servicemedewerkers van Opdrachtgever die zijn gestationeerd in of bij het Object 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.

## HOOFDSTUK 2

### 2.1 Algemeen

#### 2.1.1 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding/offerte en iedere Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtgever, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. ~~Van een bepaling van één van de hoofdstukken van deel II van toepassing zijn.~~ Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een Overeenkomst voorafgaan en op de Diensten en werkzaamheden die voort het sluiten daarvan door Opdrachtgever zijn verricht.

Opdrachtgever is niet gebonden aan de Algemene Voorwaarden die door Opdrachtgever van toepassing zijn verklaard, tenzij Opdrachtgever die voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aangenomen. In het geval de Opdrachtgever zijn algemene voorwaarden in het algemeen van toepassing heeft verklaard op zijn orders en/of Overeenkomsten prevaleren de Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever, tenzij ingevolge een schriftelijk vastgelegde afspraak daarvan wordt afgeweken.

Indien één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. In plaats van de nietige of vernietigde bepalingen zullen voorwaarden van toepassing zijn die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk benaderen.

#### 2.1.2 Aanbiedingen en offertes

Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtgever zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding/offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. Opdrachtgever is slechts aan zo'n aanbieding/offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen de in de aanbieding/offerte genoemde termijn door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd. Indien door Opdrachtgever geen termijn van aanvaarding is genoemd vervalt de aanbieding/offerte 30 dagen na datum aanbieding/offerte.

In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is Opdrachtgever niet gebonden aan afwijkingen die voorkomen in de aanvaarding door Opdrachtgever van de aanbieding/offerte van Opdrachtgever.

Bij een samengestelde aanbieding/offerte voor meerdere Diensten beslaat geen verplichting voor Opdrachtgever tot het verrichten van een gedeelte van de Diensten tegen een Overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, indien het andere gedeelte niet wordt aangenomen.

De Overeenkomst komt tot stand door en op het moment van:  
a. Het verzenden van een opdrachtbevestiging door de Opdrachtgever, of  
b. Het schriftelijk bevestigen door de Opdrachtgever van een order, of  
c. Het aangaan van een aanbieding/offerte bedoeld in art. 2.1.2.1 door de Opdrachtgever, of  
d. De feitelijke aanvang van werkzaamheden en/of Diensten door de Opdrachtgever.

### 2.2 Uitvoering van de Overeenkomst

#### 2.2.1 Algemeen

De verbintenis van Opdrachtgever is een inspanningsverplichting waarbij Opdrachtgever de specifieke eisen van vakmanschap die de dienstverlening met zich brengt in acht zal nemen. Opdrachtgever zal van overheidswege gestelde voorschriften die van toepassing zijn op de Diensten naleven. Alle eisen die door Opdrachtgever aan Diensten worden gesteld moeten met Opdrachtgever nadrukkelijk zijn overeengekomen.

Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtgever het recht bepaalde Diensten te laten verrichten door derden.

#### 2.2.2 Arbeidsomstandigheden en middelen

Opdrachtgever verplicht zich om Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst uit te voeren onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften en andere overheidsvoorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp)materialen, waarvan Opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtgever wordt verstrekt. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan deze verplichting voldoet, heeft Opdrachtgever 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 Opdrachtgever zelf verkrijgen van de middelen, volgens gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Indien door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst Diensten worden verricht in of bij het Object, draagt Opdrachtgever zorg voor in redelijkheid gewenste faciliteiten. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval communicatiemiddelen, voldoende verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoon, brandblusapparatuur en een EHBO-uitrusting.

Opdrachtgever zal de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee het Personeel van Opdrachtgever haar Diensten verleent, op zodanige wijze inrichten en onderhouden en zodanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat het Personeel bij het verrichten van de Diensten schade lijdt. Opdrachtgever zal Opdrachtgever regelmatig informeren over de aanwezigheid en de plaats van alle materialen en situaties in het Object die als gevaarlijk voor het Personeel kunnen worden beschouwd.

#### 2.2.3 Kleding

Het Personeel zal tijdens de dienstverlening een uniform van Opdrachtgever dragen, tenzij met Opdrachtgever nadrukkelijk anders is overeengekomen en wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.

#### 2.2.4 Beperking van dienstverlening

De dienstverlening door Opdrachtgever is beperkt tot de Diensten genoemd in de Overeenkomst en de - voor zover van toepassing - Objectgebonden werkinstructies die in onderling overleg door Opdrachtgever en Opdrachtgever worden opgesteld.

In geen geval zal de dienstverlening kunnen bestaan uit het breken van werkstukken, het op enigerlei wijze betrokken raken bij politieke of daarmee gelijk te stellen geschillen, dan wel het betrokken raken bij geschillen tussen Opdrachtgever en één of meerdere derden of daarmee vergelijkbare activiteiten.

#### 2.2.5 Strafbare feiten

Indien Opdrachtgever een strafbaar feit ontdekt, dan rapporteert hij dat aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd tot het doen van aangifte van dit strafbaar feit. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf aangifte te doen indien het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor Opdrachtgever of indien Opdrachtgever door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. Aangifte door Opdrachtgever geschiedt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade van derden of Opdrachtgever ten gevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtgever voor alle aanspraken dienaangaande.

#### 2.2.6 Sleutels

Sleutels die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld worden gedurende twee maanden na beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever bewaard; uit veiligheidsoverwegingen zal daarna vernietiging plaatsvinden. Opdrachtgever is gehouden de Sleutels binnen die twee maanden af te halen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtgever de Sleutels aan Opdrachtgever doen toekomen. Opdrachtgever is gerechtigd de kosten daarvan aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Indien Sleutels tijdens de looptijd van de Overeenkomst kwijt raken of verloren gaan, verplicht Opdrachtgever zich binnen 48 uur zorg te dragen voor vervanging van sloten en/of Sleutelsystemen en nieuwe Sleutels ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade die na het verstrijken van de 48-urs termijn ontstaat. Voor schade binnen de 48-urstermijn wordt verwezen naar artikel 2.12.

### 2.3 Tarief

#### 2.3.1 Algemeen

Opdrachtgever is gehouden om het overeengekomen Tarief voor de overeengekomen Diensten volledig en tijdig te betalen. Opdrachtgever heeft geen recht op korting of verrekening.

De door Opdrachtgever gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen, alsmede exclusief eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij anders overeengekomen.

#### 2.3.2 Prijswijziging

Indien tijdens de duur van de Overeenkomst kostprijsverhogende wijzigingen optreden waaronder tenminste te beschouwen verhogingen ten gevolge van wijzigingen in de lonen en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen en andere CAO-kosten of premieverhoging, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhoging van onkostenvergoedingen, alsmede stijgingen van directe en indirecte (externe) kosten, is Opdrachtgever gerechtigd de met Opdrachtgever overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, met inachtneming van in dit verband door de overheid gestelde en nog te stellen regels. Deze bevoegdheid ontstaat eerst nadat drie maanden zijn verstreken sedert het tijdstip waarop Opdrachtgever en Opdrachtgever de Overeenkomst hebben gesloten.

### 2.4 Betaling

#### 2.4.1 Facturering en betalingstermijnen

Opdrachtgever is verplicht tot betaling van de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum / op een door Opdrachtgever aan te geven wijze, tenzij op de factuur een afwijkende betalingstermijn is gesteld. Indien binnen de vermelde termijn geen betaling heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is voorts verschuldigd alle redelijke kosten die Opdrachtgever maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, daaronder begrepen de kosten van een incassobureau, advocaat en/of deurwaarder. Opdrachtgever zal bij verzuim tenminste 15% van het factuurbedrag als buitengerechtelijke kosten in rekening mogen brengen; in geval de werkelijke kosten van de buitengerechtelijke maatregelen hoger zijn, is Opdrachtgever dit hogere bedrag verschuldigd.

#### 2.4.2 Gedeeltelijke betwisting en opschorting

Indien Opdrachtgever de juistheid van één of meerdere facturen gedeeltelijk betwist, ontslaat dat Opdrachtgever niet van zijn verplichting om het onbetwiste gedeelte van de facturen binnen de betalingstermijn te voldoen. Een onduidelijke betwisting kan nimmer een geldige reden zijn voor een geheel of gedeeltelijke weigering van Opdrachtgever om de facturen van Opdrachtgever te voldoen.

Indien facturen van Opdrachtgever niet tijdig worden voldaan heeft Opdrachtgever het recht zijn werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Indien de facturen van Opdrachtgever herhaaldelijk te laat worden betaald heeft Opdrachtgever het recht om in afwijking van de overeengekomen betalingstermijnen een voorschot te verlangen ter hoogte van maximaal drie maal de laatst verzonden termijnfactuur.

#### 2.4.3 Toerekening van betaling

Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats opstapbare facturen die het langst open staan, ook indien Opdrachtgever vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

### 2.5 Duur van de Overeenkomst

Een Overeenkomst kan voor onbepaalde of bepaalde tijd worden overeengekomen. De keuze van partijen is in de individuele Overeenkomst vastgelegd met inachtneming van art. 2.1.2.

#### 2.5.1 Onbepaalde tijd

Eik van 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.

#### 2.5.2 Bepaalde tijd

Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor dezelfde periode, tenzij door Opdrachtgever of Opdrachtgever bij aangetekende brief uiterlijk drie maanden voor de datum van de afloop van de periode te kennen is gegeven dat de Overeenkomst bij einde van de termijn afloopt.

### 2.6 Ontbinding

Eik der partijen kan de Overeenkomst ontbinden indien de wederpartij - nadat een in een schriftelijke ingebrekestelling gestelde redelijke termijn is verstreken - tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst. Elk der partijen is tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden in geval van falissement of surseance van betaling van de wederpartij, of in het geval op de wederpartij de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen wordt toegepast.

### 2.7 Overmacht

#### 2.7.1 Omschrijving

Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan alle omstandigheden, voorzien of onvoorzien, die niet aan Opdrachtgever kunnen worden toegerekend, waardoor Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, stakingen elders voor zover Opdrachtgever daardoor in zijn dienstverlening wordt beperkt, het niet voldoen door leveranciers van Opdrachtgever aan hun verplichtingen, alsmede extreme weers- en verkeersomstandigheden.

#### 2.7.2 Gevolgen

In geval van overmacht is Opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd hetzij de uitvoering van de Overeenkomst voor een periode van ten hoogste zes maanden op te schorten, hetzij de Overeenkomst direct te ontbinden, zonder dat er voor Opdrachtgever een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Opdrachtgever heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert tijdens de uitvoering van de Overeenkomst intreedt.

Indien Opdrachtgever 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 e.g. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijk contract betreft.

### 2.8 Intellectueel eigendom

De intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekte beschieden, zoals rapporten, advies, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, software en door hem geleverde programmatuur blijven van Opdrachtgever. De betreffende beschieden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden verspreid, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.9 Geheimhouding**  
Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2.10 Personeel**
- 2.10.1 Eisen**  
Opdrachtgever kiest het Personeel voor de ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren Diensten aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en met inachtneming van de eisen waaraan het Personeel op grond van de Overeenkomst tussen partijen en de wet moet voldoen. Binnen voormeld kader is Opdrachtgever vrij in de keuze van haar Personeel. Indien het door Opdrachtgever ingezette Personeel niet blijkt te voldoen aan de overeengekomen eisen en binnen redelijke termijn ook niet aan die eisen zal kunnen voldoen, dan wel de werkzaamheden structureel niet naar behoren verricht, zal Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever en na overleg met Opdrachtgever het betreffende Personeel vervangen.
- 2.10.2 Inwerken en opleiding**  
Indien het noodzakelijk is dat Personeel van Opdrachtgever 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 van Opdrachtgever.
- 2.10.3 Overname Personeel**  
Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen partijen en binnen zes maanden na afloop daarvan geen Personeel van Opdrachtgever in dienst nemen en/of door Personeel van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever op volledige schadevergoeding.
- 2.11 Reclames**  
Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk, onder nauwkeurige opgave van de aard en de omvang van de klachten, te worden gemeld aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een klacht gegrond acht, zal Opdrachtgever de Diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten onmogelijk of zinloos is, zal Opdrachtgever alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van hoofdstuk 2.12.
- 2.12 Aansprakelijkheid**
- 2.12.1 Beperkingen**
- 2.12.1.1** Opdrachtgever is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, als gevolg van - door Opdrachtgever aan te tonen - grove schuld of opzet van Opdrachtgever bij de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor bedrijfs- en gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. Voor schade die het gevolg is van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met terrorisme of kwaadwillige besmetting is Opdrachtgever nimmer aansprakelijk.
- 2.12.1.2** Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade die bij een correcte uitvoering van de Diensten onvermijdelijk is, dan wel het gevolg is van door de omstandigheden geseite spoor. De regels van zaakwaarneming (artikel 6:198-202 BW) zijn overkoort van toepassing. Opdrachtgever is ook niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een wijze van werken die bij Opdrachtgever bekend is en waartegen hij schriftelijk geen bezwaar heeft gemaakt.
- 2.12.1.3** Opdrachtgever is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens. Opdrachtgever is evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatieinstellingen, problemen bij het berekenen van de door Opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, semafoon-, telefoon- of telefaxstoringen, programmeringfouten, storingen of verbrekkingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook door veroorzaakt.
- 2.12.1.4** De aansprakelijkheid van Opdrachtgever is in ieder geval beperkt tot de hoogte van de overeengekomen vergoeding van Opdrachtgever op jaarbasis, met een maximum van € 50.000,00 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, en een maximum van € 1.000.000,00 per Opdrachtgever per jaar, tenzij in voorkomende gevallen door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtgever een lager bedrag wordt uitgeteerd. De aansprakelijkheid is dan beperkt tot maximaal het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij van Opdrachtgever wordt uitgeteerd. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtgever informatie verstrekken over zijn bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- Voor schade die het gevolg is van de omstandigheid dat Sleutels, die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zijn toevertrouwd, door Opdrachtgever zijn kwijt geraakt, is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 2.500,00 per gebeurtenis, met een maximum van € 10.000,00 per Opdrachtgever per jaar.
- 2.12.2 Verweer Personeel**  
Het Personeel van Opdrachtgever kan zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf bij de Overeenkomst partij.
- 2.12.3 Vrijwaring**  
Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden jegens Opdrachtgever ter zake van verlies van of schade aan Objecten en zaken waarvoor Opdrachtgever Diensten verricht. Voorts vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtgever van vorderingen van Personeel van Opdrachtgever ter vergoeding van schade geleden door dat Personeel in de uitvoering van de werkzaamheden o.p. tijdens het verrichten van Diensten ten behoeve van Opdrachtgever, tenzij die schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van dat Personeel.
- 2.13 Bevoegde rechter en toepasselijk recht**  
Geschillen over de Overeenkomst en de nakoming daarvan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage, of enige andere ter zake bevoegde rechter, indien Opdrachtgever verkiest. Op elke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## DEEL II. SEGMENTBEPALINGEN / BIJZONDERE ACTIVITEITEN

### HOOFDSTUK 3.

- 3.1 Meldkamer**
- 3.1.1 Waarschuwen en gegevensverwerking**
- 3.1.1.1** Opdrachtgever zal allen de instanties en personen waarschuwen conform de schriftelijke instructies door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal daarbij zoveel mogelijk de door Opdrachtgever opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. Opdrachtgever staat niet in voor het adequaat ingrijpen door de gewaarschuwde Personen en/of overheidsinstanties.
- 3.1.1.2** Opdrachtgever 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 Opdrachtgever. Mutaties die door Opdrachtgever worden opgegeven zullen in deze databank worden verwerkt. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtgever een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens toezenden.
- 3.1.1.3** 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 o.p. databank van de Meldkamer doorslaggevend.
- 3.1.2 Nodeloos alarm**  
Mede ter voorkoming van nodeloze alarmering van de politie en/of andere overheidsinstanties heeft Opdrachtgever het recht een alarmmelding eerst bij Opdrachtgever te verifiëren. Bij meer dan 10 nodeloze alarmmeldingen heeft Opdrachtgever 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.
- 3.1.3 Alarminstallatie en verbinding**
- 3.1.3.1** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een Alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op de Meldkamer van Opdrachtgever, de instandhouding van de verbinding, het tijdig in- en uitschakelen van de Alarminstallatie en het gebruik van de Alarminstallatie overeenkomstig de instructies/gebruiksaanwijzing.
- 3.1.3.2** 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.
- 3.1.3.3** Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de Alarminstallatie en/of de verbinding, door welke oorzaak ook.
- 3.1.3.4** Opdrachtgever is verplicht het Personeel van Opdrachtgever toegang te verlenen tot het Object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de Alarminstallatie.
- 3.1.4 Proefperiode en testen door Opdrachtgever**
- 3.1.4.1** 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.
- 3.1.4.2** Opdrachtgever mag de Alarminstallatie van tijd tot tijd testen, mits de Meldkamer voordien daarvan op de hoogte is gesteld. Wanneer een ander niet tevoren aan de Meldkamer is gemeld en als gevolg daarvan alarmering plaatsvindt, wordt zulks als een nodeloos alarm aangemerkt en doorberekend.
- 3.2 Boodschappendienst**
- 3.2.1 Algemeen**  
Opdrachtgever staat niet in voor de beschikbaarheid van de personen aan wie de boodschappen moeten worden doorgegeven. Opdrachtgever is slechts gehouden boodschappen door te geven en Opdrachtgever zal derhalve niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen. De Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de onbereikbaarheid van de opgegeven personen.
- 3.2.2 Gegevens**  
Op de registratie en mutatie van gegevens van Opdrachtgever door de Meldkamer van Opdrachtgever is paragraaf 3.1.1 van deze Algemene Voorwaarden van Overeenkomstige toepassing.
- 3.2.3 Extra vergoeding**  
Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal Opdrachtgever het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.
- 3.2.4 Telefoonvergoeding**  
Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van Opdrachtgever wordt doorgeschakeld naar de Meldkamer van Opdrachtgever, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de Meldkamer van Opdrachtgever via de daartoe opengestelde telefoonverbinding. Opdrachtgever is nimmer verantwoordelijk voor storingen of van gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.
- 3.3 Alarmopvolging en Mobiele surveillance**
- 3.3.1 Externe Meldkamer**  
Indien Opdrachtgever niet is aangesloten bij de Meldkamer van Opdrachtgever, maar bij een Externe Meldkamer, is Opdrachtgever 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 waarschuwingadressen 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 Opdrachtgever plaatsvindt, geldt paragraaf 3.1.1 van deze Algemene Voorwaarden overkoort.
- 3.3.2 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.
- 3.3.3 Verhinderende controle 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, tezamen de kosten van de beveiliging tot een redelijk niveau te beperken. De surveillant kan geïnteresseerd 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 Opdrachtgever niet aansprakelijk.
- 3.3.4 Openings- en sluitroedes**  
Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het Object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verduisterde en weersomstandigheden.
- 3.4 Objectbeveiliging en Services**
- 3.4.1 Rooster**  
Opdrachtgever 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.
- 3.4.2 Minder uren**  
Indien door Opdrachtgever op verzoek van Opdrachtgever minder uren worden geleverd dan waarin het rooster voorziet, leidt dat niet tot een vermindering van de prijs.
- 3.4.3 Huisregels**  
Het Personeel van Opdrachtgever zal de voor het Object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door het Personeel te verrichten taken dat toelaten.
- 3.5 Riskmanagement**
- 3.5.1 Terbeschikkingstelling**
- 3.5.1.1** Indien in het kader van het Riskmanagement door Opdrachtgever 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, Opdrachtgever onmiddellijk, doch in ieder geval een maand voor het einde van het project, daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 3.5.1.2** Opdrachtgever staat er voor in dat de arbeidsduur en werktijden van het aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Personeel voldoen aan VPB-CAO en aan de wettelijke voorschriften. Aanvang en duur van de vakantie wordt vastgesteld in onderling overleg tussen Opdrachtgever, Opdrachtgever en het ter beschikking gestelde Personeel.
- 3.5.1.3** Opdrachtgever is de vergoeding voor het ter beschikking stellen van Personeel verschuldigd over de volledig overeengekomen arbeidsomvang, vermeerderd met een vergoeding voor eventueel meer geverkte 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 risicospecificatie ligt van Opdrachtgever. Indien buiten de gebruikelijke werktijden werkzaamheden worden verricht gelden de met Opdrachtgever overeengekomen toeslagen.
- 3.5.1.4** Opdrachtgever factureert aan de hand van de door Opdrachtgever voor akkoord getekende urenverantwoording van het Personeel. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste invulling van de geverkte uren en overuren en van door het Personeel gemaakte onkosten.
- 3.5.1.5** Indien Opdrachtgever weigert de urenverantwoording voor akkoord te tekenen heeft Opdrachtgever het recht het aantal door het Personeel geverkte 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.
- 3.6 Advies, Recherche en Schadeonderzoek**
- 3.6.1 Algemeen**
- 3.6.1.1** De Opdrachtgever dient er voor in te staan dat de objectiviteit en/of integriteit van Opdrachtgever zal zijn gewaarborgd. Indien de Opdrachtgever aan deze verplichting niet (meer) kan voldoen, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling onmiddellijk te ontbinden.
- 3.6.1.2** De Opdrachtgever 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 VPB.
- 3.6.2 Rapportage**
- 3.6.2.1** Ter afsluiting van de uitgevoerde opdracht brengt de Opdrachtgever aan de Opdrachtgever rapport uit van haar bevindingen.
- 3.6.2.2** Telkens wanneer de Opdrachtgever dat nodig acht, dan wel wanneer dit met de Opdrachtgever is overeengekomen, brengt de Opdrachtgever tussenrapport uit aan de Opdrachtgever.
- 3.6.2.3** De Opdrachtgever zal alle registraties, gegevens, correspondentie, documenten en overige stukken met betrekking tot de aanvraag en uitvoering van de opdracht bewaren gedurende een termijn van minimaal vijf jaren na indiening van het eindrapport. Klustukken o.p. concepten zullen minimaal één jaar worden bewaard. Overige zaken die toebehoren aan Opdrachtgever zullen met het eindrapport worden meegezonden naar de Opdrachtgever.
- 3.6.3 Strategische partners**  
Indien en voorzover de Opdrachtgever 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.