

# PANDAFLEX Security

## Algemene Leveringsvoorwaarden particuliere beveiligingsorganisatie (PBO) - Diensten

### Artikel 1. Definities

- In deze algemene voorwaarden wordt onder de onderstaande begrippen het volgende verstaan:
  - Beveiligingsbedrijf:** Het Beveiligingsbedrijf, lid van de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven, dat zich heeft verbonden tot het verrichten van de Diensten.
  - Consument:** een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
  - Diensten:** de door het Beveiligingsbedrijf aan Opdrachtgever verleende diensten.
  - Opdrachtgever:** eenieder met wie het Beveiligingsbedrijf een Overeenkomst sluit of ten behoeve van wie het Beveiligingsbedrijf goederen of diensten levert.
  - Overeenkomst:** de overeenkomst tussen het Beveiligingsbedrijf en Opdrachtgever met betrekking tot het verrichten van de Diensten, in welke vorm of onder welke titel dan ook.
  - Toegangsmiddelen:** alle benodigdheden om toegang te krijgen tot de locaties waar de Diensten dienen te worden verricht, waaronder sleutels, keycards, druppels, wachtwoorden en toegangscode en andere inlog- of toegang systemen.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen het Beveiligingsbedrijf en de Opdrachtgever, waaronder begrepen alle Overeenkomsten, offertes, aanbiedingen, leveringen en rechtshandelingen van het Beveiligingsbedrijf en alle Diensten.
- Deze algemene voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Het Beveiligingsbedrijf behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking door Beveiligingsbedrijf. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de wijziging, is deze gerechtigd de Overeenkomst binnen twee weken na bekendmaking als bedoeld in dit artikel op te zeggen, zonder recht op schadevergoeding.
- Eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De nietige of vernietigde bepaling zal worden vervangen door een door de partijen in redelijkheid op te maken geldige bepaling, welke zoveel als mogelijk dezelfde beoogde rechtsgevolgen heeft.
- In geval enige bepaling van de (schriftelijke) Overeenkomst in strijd mocht zijn met de bepalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleert de bepaling van de Overeenkomst.

### Artikel 3. Offertes en aanbiedingen, totstandkoming en duur van de Overeenkomst

- Alle aanbiedingen en offertes, in welke vorm dan ook, van het Beveiligingsbedrijf zijn vrijblijvend, tenzij een termijn voor aanvaarding is vermeld.
- Wanneer er geen termijn voor aanvaarding is vermeld, vervalt het aanbod in ieder geval na 14 dagen.
- Wanneer het beveiligingsbedrijf kosten in rekening wenst te brengen voor het uitbrengen van een offerte, wordt de Opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.
- De Overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke bevestiging van het Beveiligingsbedrijf van de aanvaarding van het aanbod door de Opdrachtgever, of op het moment dat het Beveiligingsbedrijf de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen.
- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of uit de aard van de prestatie voortvloeit dat die eenmalig is, wordt de Overeenkomst voor bepaalde tijd aangegaan, met een looptijd van 12 maanden.

### Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- Het Beveiligingsbedrijf voert de Overeenkomst en Diensten als goed opdrachtgever uit naar beste inzicht en vermogen, gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte informatie, overeenkomstig de wettelijke voorschriften en de gedragsregels van de Particuliere Beveiligingsorganisaties van de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven.
- Bijzondere eisen en wensen die door de Opdrachtgever aan de Diensten worden gesteld dienen voor het sluiten van de Overeenkomst door de Opdrachtgever schriftelijk te worden gemeld.
- Het Beveiligingsbedrijf gaat uitsluitend inspanningsverplichtingen aan en garandeert niet of staat niet in voor het bereiken van het beoogde of overeengekomen doel. Evenmin garandeert het Beveiligingsbedrijf de veiligheid van de door haar beveiligde objecten en personen en verstrekt geen garanties met betrekking tot het uitblijven van omstandigheden en schadeoorzaken – waaronder maar niet beperkt tot brand, vernieling, inbraak, diefstal, verlies, letsel, bedreiging of overlijden – en de daarmee samenhangende (schade)gevolgen, die met de Diensten worden getracht te beperken of voorkomen.
- Het Beveiligingsbedrijf heeft het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst en Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
- Het Beveiligingsbedrijf bepaalt op welke wijze de Diensten zullen worden ingevuld teneinde het beoogde doel te bereiken. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het opvolgen van instructies van Opdrachtgever welke niet zijn overeengekomen of afbreuk kunnen doen aan het behalen van het beoogde doel. Indien de Opdrachtgever tijdens de uitoefening van de Overeenkomst aan het Beveiligingsbedrijf instructies geeft die niet schriftelijk zijn overeengekomen in de Overeenkomst en die leiden tot een wijziging en/of beïnvloeding van de Diensten, dan is uitsluitend de Opdrachtgever verantwoordelijk voor alle gevolgen die uit deze instructies voortvloeien en

- dient hij het Beveiligingsbedrijf daar voor schadeloos te stellen en daartegen te vrijwaren. Opdrachtgever is niet gehouden tot het verrichten van de Diensten buiten de overeengekomen locaties.
6. De Opdrachtgever dient zich maximaal in te spannen een goede uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken en te bevorderen. De Opdrachtgever draagt er op eigen kosten en risico zorg voor dat alle informatie, vergunningen, Toegangsmiddelen, voorzieningen en overige middelen waarvan het Beveiligingsbedrijf heeft aangegeven dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of het verlenen van de Diensten, tijdig aan het Beveiligingsbedrijf ter beschikking staan.
  7. Opdrachtgever verplicht zich om het Beveiligingsbedrijf in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst uit te voeren onder omstandigheden die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere toepasselijke voorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp)materialen, waarvan het Beveiligingsbedrijf aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan het Beveiligingsbedrijf wordt verstrekt. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan deze verplichting voldoet, heeft het Beveiligingsbedrijf 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 het Beveiligingsbedrijf zelf verkrijgen van die middelen, volgens redelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
  8. Indien door het Beveiligingsbedrijf in het kader van de Overeenkomst Diensten worden verricht in of bij het object, draagt Opdrachtgever zorg voor de door het Beveiligingsbedrijf gewenste faciliteiten. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval communicatiemiddelen, voldoende verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoon, brandblusapparatuur en een EHBO-uitrusting. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
  9. Alle door het Beveiligingsbedrijf geleverde of ter beschikking gestelde apparatuur, software, hulpmiddelen, Toegangsmiddelen, materialen en/of documenten blijven te allen tijde eigendom van het Beveiligingsbedrijf, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
  10. In het geval is overeengekomen dat de Overeenkomst in fases zal worden uitgevoerd, kan het Beveiligingsbedrijf pas worden verplicht tot de uitvoering van een volgende fase, wanneer de voorgaande fases door de Opdrachtgever goedgekeurd zijn en betaald indien voor die fase één of meer separate facturen zijn gezonden.
  11. Wanneer de uitvoering van de Diensten wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Opdrachtgever verantwoordelijk is, kan het Beveiligingsbedrijf de voor hem daaruit voortvloeiende schade op de Opdrachtgever verhalen.
  12. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan het Beveiligingsbedrijf verstrekte informatie en uitvoeringsvoorschriften.
  13. De Opdrachtgever draagt het risico voor schade verband houdende met alle door hem verstrekte of voorgeschreven plannen, ontwerpen, constructies, materialen, hulpverleners, leveranciers, uitvoeringsvoorschriften en door hem goedgekeurde ontwerpen of beveiligingsplannen van het Beveiligingsbedrijf.
  14. In geval van verlies, beschadiging of disfunctioneren van Toegangsmiddelen in gebruik bij het Beveiligingsbedrijf, stelt het Beveiligingsbedrijf de Opdrachtgever daarvan zo

- spoedig mogelijk in kennis. Opdrachtgever dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor de eventuele vervanging van de sloten, vervanging of blokkering van de toegangssystemen en/of Toegangsmiddelen, alsmede het verstrekken van nieuwe Toegangsmiddelen aan het Beveiligingsbedrijf.
15. Controles of bezoeken naar aanleiding van een alarmmelding komen te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever, ongeacht de oorzaak van de alarmmelding.
  16. Indien het Beveiligingsbedrijf een strafbaar feit ontdekt, dan rapporteert hij dat aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd tot het doen van aangifte van dit strafbaar feit. Het Beveiligingsbedrijf behoudt zich het recht voor om zelf aangifte te doen indien het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor het Beveiligingsbedrijf of indien het beveiligingsbedrijf door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. Aangifte door het Beveiligingsbedrijf geschiedt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Het Beveiligingsbedrijf kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade van derden of Opdrachtgever ten gevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart het Beveiligingsbedrijf voor alle aanspraken dienaangaande.
  17. Kosten welke opdrachtgever zelfstandig en/of met medewerking van derden maakt om een (mogelijk) strafbaar feit of feiten nader te onderzoeken of te ontdekken, kunnen niet bij Het Beveiligingsbedrijf in rekening worden gebracht tenzij Het Beveiligingsbedrijf hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
  18. Wanneer de start en de voortgang van de Diensten wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Opdrachtgever verantwoordelijk is, kan het Beveiligingsbedrijf de voor hem daaruit voortvloeiende schade op de Opdrachtgever verhalen.

#### **Artikel 5. Wijziging Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, waaronder mede wordt begrepen het wijzigen van de omstandigheden of het risicoprofiel van de personen of objecten waar de werkzaamheden van het Beveiligingsbedrijf betrekking op heeft, zullen het Beveiligingsbedrijf en de Opdrachtgever hierover in overleg treden.
2. Een wijziging of aanvulling van de Overeenkomst kan het tijdstip van voltooiing van de Overeenkomst beïnvloeden. Het Beveiligingsbedrijf zal de Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. De Opdrachtgever kan zich in dat geval niet meer beroepen op de oorspronkelijk overeengekomen leveringstermijn.
3. Het Beveiligingsbedrijf is bevoegd om wanneer het uit de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst voortvloeiende meer- of minderwerk financiële consequenties heeft, deze door te berekenen aan de Opdrachtgever. Het Beveiligingsbedrijf zal de Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte brengen. De verrekening van het meer- of minderwerk zal plaats vinden bij de einddeclaratie.
5. Het Beveiligingsbedrijf is niet bevoegd kosten voor meerwerk in rekening te brengen wanneer de oorzaak van het meerwerk gelegen is in omstandigheden die het Beveiligingsbedrijf te verwijten zijn.
6. Het Beveiligingsbedrijf is bevoegd kostenverhogende omstandigheden waaraan een wettelijk voorschrift ten grondslag ligt, door te berekenen aan de Opdrachtgever.

## **Artikel 6. Leveringstermijn en voltooiing van de Overeenkomst**

1. Het Beveiligingsbedrijf zal zich inspannen de voltooiing van de Overeenkomst binnen de opgegeven periode of tijdvak te realiseren. Een overeengekomen periode, tijdvak, aanvangsdatum of einddatum is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet-tijdige aflevering dient de Opdrachtgever het Beveiligingsbedrijf derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor nakoming te geven.
2. Het Beveiligingsbedrijf brengt de Opdrachtgever desgewenst op de hoogte van de voltooiing van de uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtgever wordt geacht de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel het resultaat van de werkzaamheden van het Beveiligingsbedrijf te hebben aanvaard 1) wanneer hij dat aan het Beveiligingsbedrijf verklaart, of 2) indien hij niet binnen 2 werkdagen na de uitvoering van de Overeenkomst voltooid is, schriftelijk en onderbouwd daartegen bezwaar heeft gemaakt, voorzien van een opgave van de nog te verrichten werkzaamheden.

## **Artikel 7. Prijzen en betaling**

1. Alle door het Beveiligingsbedrijf in offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten vermelde prijzen zijn exclusief belastingen, waaronder begrepen omzetbelasting (BTW), en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders aangegeven. De in de offertes aan Consumenten vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders is aangegeven.
2. Het Beveiligingsbedrijf is te allen tijde gerechtigd kostenverhogende omstandigheden waaraan een wettelijk voorschrift ten grondslag ligt, of stijgingen in de kosten die het gevolg zijn van buiten haar invloedssfeer gelegen omstandigheden of door verhoging van de inkooprijzen, door te berekenen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is niet gerechtigd naar aanleiding van deze verhogingen de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Indien de prijsverhoging plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, is de Opdrachtgever die handelt als Consument gerechtigd om de Overeenkomst te beëindigen binnen 30 dagen na kennisgeving van de betreffende aanpassing tegen de datum waarop de aanpassing in werking treedt, tenzij het Beveiligingsbedrijf naar aanleiding daarvan de aangekondigde aanpassing alsnog intrekt in welk geval de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke voorwaarden voortduurt.
3. Betaling dient plaats te vinden zonder korting, opschorting of verrekening. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
4. Het Beveiligingsbedrijf en de Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de werkzaamheden, of de levering van producten of diensten, op basis van nacalculatie wordt uitgevoerd. Het Beveiligingsbedrijf brengt in dit geval de Opdrachtgever vooraf op de hoogte van het te hanteren uurtarief en de geschatte materiaalkosten. Bij gebreke daarvan geldt een redelijk uurtarief en redelijke materiaalkosten.
5. Tenzij anders is overeengekomen, kan het Beveiligingsbedrijf geheel naar eigen keuze de verrichte werkzaamheden in rekening te brengen door middel van voorschotnota's, tussentijdse facturen en eindfacturen.
6. Betaling van de door het Beveiligingsbedrijf ingediende voorschotnota's dient voor de aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst plaats te vinden. Betaling van de overige facturen dient binnen 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.

7. De administratie van het Beveiligingsbedrijf strekt tot volledig bewijs ter zake hetgeen Opdrachtgever aan het beveiligingsbedrijf is verschuldigd behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
8. Indien de Opdrachtgever de uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is deze, zonder dat aanmaning of ingebrekestelling noodzakelijk is, over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente ex art. 6:119a BW verschuldigd onverminderd de overige rechten van het Beveiligingsbedrijf. De Opdrachtgever die als consument handelt, is de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW verschuldigd. Daarnaast is de Opdrachtgever verplicht tot vergoeding van de door het Beveiligingsbedrijf gemaakte, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke incassokosten.
9. Voor de hoogte van de buitengerechtelijke (incasso)kosten geldt het volgende:
  - voor zover de Opdrachtgever handelt als Consument, maakt het Beveiligingsbedrijf aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijke maximaal toegestane vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, voor zover het openstaand bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning binnen veertien dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door de het Beveiligingsbedrijf wordt voldaan;
  - voor zover de Opdrachtgever niet handelt als Consument, maakt het Beveiligingsbedrijf in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en tevens in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten aanspraak op een vergoeding en betaling van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke nu alsdan worden als volgt worden vastgesteld:
    - over de eerste Euro 10.000,- : 15%;
    - over het meerdere tot Euro 25.000,- : 10%;
    - over het meerdere tot Euro 50.000,- : 5%;
    - met een minimum van Euro 250,-.

Indien het Beveiligingsbedrijf aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

## **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

1. Het Beveiligingsbedrijf is jegens de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het Beveiligingsbedrijf of haar medewerkers en is te allen tijde beperkt tot de aansprakelijkheid en schade die door de lopende aansprakelijkheidsverzekering van het Beveiligingsbedrijf wordt gedekt.
2. Het Beveiligingsbedrijf is nimmer aansprakelijk voor schade in de volgende gevallen:
  - het schade veroorzakende feit bij de uitvoering van de Overeenkomst reeds waarneembaar aanwezig was en de Opdrachtgever op dat moment daarvan geen melding heeft gemaakt;
  - de schade het gevolg is van onjuist gebruik of onvoldoende onderhoud van het te beveiligen object door de Opdrachtgever;
  - zonder toestemming van het Beveiligingsbedrijf is afgeweken van het veiligheidsplan, gegeven instructies of aanwijzingen;
  - de Opdrachtgever het Beveiligingsbedrijf onvoldoende in de gelegenheid stelt de oorzaak van de schade weg te nemen.
3. Indien het Beveiligingsbedrijf aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot directe en materiele schade die het uitsluitend gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de schriftelijk vastgelegde verplichtingen uit de

- Overeenkomst door het Beveiligingsbedrijf en Opdrachtgever het Beveiligingsbedrijf daarvoor tijdig in gebreke heeft gesteld waarbij het Beveiligingsbedrijf in de gelegenheid is gesteld het gebrek te herstellen.
4. In geen geval is het Beveiligingsbedrijf aansprakelijk voor enige vorm van indirecte of gevolgschade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot vertragingsschade, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, bedrijfsstoringen, verlies aan capaciteit of inzet van mensen of productiemiddelen en bedrijfssluiting.
  5. Schade dient binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na levering, door Opdrachtgever schriftelijk bij het beveiligingsbedrijf gemeld te worden, op straffe van verval van het recht op schadevergoeding en alle overige aanspraken. Iedere aansprakelijkheid vervalt in ieder geval drie maanden na levering van de producten of diensten waar de schade mee samenhangt, tenzij de schade geldig en tijdig overeenkomstig deze voorwaarden zijn gemeld.
  6. De aansprakelijkheid van het Beveiligingsbedrijf is te allen tijde beperkt tot het bedrag van de factuur exclusief btw van de levering waar de schade mee verband houdt, doch met een maximum van EUR 20.000,- per gebeurtenis of samenhangende gebeurtenissen en tot maximaal EUR 60.000 per jaar. Onverminderd de voorgaande beperkingen, is de aansprakelijkheid voor schade in ieder geval beperkt tot het daadwerkelijk door de verzekeraar van het Beveiligingsbedrijf uitgekeerde bedrag.
  7. Het Beveiligingsbedrijf is niet aansprakelijk voor schade indien 1) het Beveiligingsbedrijf haar werkzaamheden heeft moeten uitvoeren zonder een goedgekeurd veiligheidsplan, of 2) de schade het gevolg is van onjuistheid van de door de Opdrachtgever verstrekte informatie, 3) onvolkomenen die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens en Toegangsmiddelen, 4) verlies of diefstal van Toegangsmiddelen, of 5) problemen bij het bereiken van door Opdrachtgever opgegeven contactpersonen.
  8. De Opdrachtgever zal het Beveiligingsbedrijf schadeloos stellen voor en vrijwaren van alle aanspraken van derden (waaronder begrepen aanspraken van werknemers van het Beveiligingsbedrijf uit hoofde van schending van de artikelen 7:611 en 7:658 BW) verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst en schade die voor het Beveiligingsbedrijf kan ontstaan en die krachtens deze algemene voorwaarden voor rekening van de Opdrachtgever komt.

#### **Artikel 9. Overmacht**

1. Indien de uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van overmacht wordt vertraagd of belemmert, is het Beveiligingsbedrijf gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te beëindigen, zonder verplichting tot schadevergoeding.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop het Beveiligingsbedrijf geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor het Beveiligingsbedrijf niet in staat is de verplichtingen na te komen, waaronder, maar niet beperkt tot werkstakingen, ziekte van personeelsleden, arbeidsgeschillen, stroom- computer- telefoon- en telefaxstoringen, disfunctioneren van alarmsystemen, ongewone verkeersdrukten of weersomstandigheden, tekortkomingen van derden, waaronder leveranciers en onderaannemers, die door het Beveiligingsbedrijf ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingeschakeld, alsmede alle belemmeringen veroorzaakt door derden of maatregelen van overheidswegen.

3. Het Beveiligingsbedrijf is gerechtigd gedurende de periode dat de overmacht zich voordoet de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten. Het Beveiligingsbedrijf is niet tot enige schadevergoeding jegens de Opdrachtgever gehouden, indien zij wegens overmacht niet, niet behoorlijk of niet tijdig heeft kunnen nakomen. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden zijn partijen gehouden zo spoedig mogelijk in overleg te treden aangaande een redelijke oplossing van de ontstane situatie.

#### **Artikel 10. Intellectueel eigendom**

1. De rechten van intellectuele eigendommen op alle documenten zoals tekeningen, afbeeldingen, technische beschrijvingen en ontwerpen die in het kader van een aanbieding, offerte of de Overeenkomst tot stand zijn gebracht, berusten bij het Beveiligingsbedrijf. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan, zonder schriftelijke toestemming van het Beveiligingsbedrijf deze documenten te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden te verstrekken.
2. Wanneer een aanbieding of offerte niet tot een Overeenkomst leidt, dient de Opdrachtgever alle tot die aanbieding of offerte behorende documenten op eerste verzoek van het Beveiligingsbedrijf retour te zenden of te vernietigen.

#### **Artikel 11. Zekerheid**

1. Wanneer na het sluiten van de Overeenkomst het Beveiligingsbedrijf er redelijkerwijs niet op kan vertrouwen dat de Opdrachtgever zijn betalingsverplichting volledig en tijdig zal nakomen, kan het Beveiligingsbedrijf van Opdrachtgever zekerheid bedingen voor al diens bestaande en toekomstige verplichtingen. Het Beveiligingsbedrijf is, zolang de zekerheidstelling uitblijft, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of, nadat Opdrachtgever daartoe in gebreke is gesteld, de Overeenkomst te ontbinden.
2. Alle door het Beveiligingsbedrijf in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde goederen, blijven eigendom van het Beveiligingsbedrijf totdat de Opdrachtgever al haar verplichtingen jegens het Beveiligingsbedrijf is nagekomen, waaronder begrepen de betaling van alle gedurende de looptijd van die overeenkomst verschuldigd(e) (te worden) bedragen alsmede eventuele vertragsrente en/of incassokosten.

#### **Artikel 12. Data en geheimhouding**

1. Het Beveiligingsbedrijf registreert en bewaart persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Door het verstrekken van de opdracht aan het Beveiligingsbedrijf geeft de Opdrachtgever daarmee uitdrukkelijk toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Het Beveiligingsbedrijf behandelt deze persoonsgegevens in overeenstemming met de privacyverklaring van het Beveiligingsbedrijf.
2. Op alle persoonsgegevens die het Beveiligingsbedrijf van de Opdrachtgever ontvangt of zelf verzamelt bij de uitvoering van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Het Beveiligingsbedrijf zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor het deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
  - voor zover de Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen;
  - indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst;

- indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of
  - indien persoonsgegevens worden verstrekt aan derden in hun hoedanigheid als subverwerker.
3. De Opdrachtgever geeft het Beveiligingsbedrijf het recht om berichten op digitale wijze met haar en derden te communiceren, zich ervan bewust zijnde dat de vertrouwelijkheid van de op deze wijze verzonden informatie niet volledig gewaarborgd is of kan worden.
  4. Het Beveiligingsbedrijf, de Opdrachtgever alsmede de door één der partijen in het kader van de opdracht ingeschakelde derden, 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 als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie, waaronder in elk geval begrepen het beveiligingsplan, de dienstenschema's en instructies van het Beveiligingsbedrijf ter zake de Diensten.
  5. Opdrachtgever erkent dat toegang tot en verspreiding van persoonlijke informatie van zichzelf of haar medewerkers, vertegenwoordigers of met haar gelieerde partijen in het belang van een juiste dienstverlening zoals in deze overeenkomst vastgelegd, noodzakelijk kan zijn. Opdrachtgever vrijwaart het Beveiligingsbedrijf voor eventuele aanspraken van derden die daarmee samenhangen.

#### **Artikel 13. Beëindiging en opschorting**

1. Onverminderd het bepaalde in deze algemene voorwaarden geldt dat een Overeenkomst voor onbepaalde tijd slechts kan worden opgezegd met inachtneming van een Opzegtermijn van zes (6) maanden.
2. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd en slechts tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Bij gebreke van een tijdige opzegging wordt de Overeenkomst opnieuw voor dezelfde periode en onder dezelfde voorwaarden voortgezet, totdat die rechtsgeldig wordt beëindigd. In afwijking van het voorgaande geldt voor een Opdrachtgever die handelt als consument dat de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van de looptijd van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst vervolgens stilzwijgend wordt voortgezet geldt die voor onbepaalde tijd en kan die te allen tijde met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden schriftelijk per aangetekende post worden opgezegd.
3. Het Beveiligingsbedrijf is onder meer bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang kosteloos te beëindigen of ontbinden, één en ander onverminderd het recht van het Beveiligingsbedrijf om schadevergoeding te vorderen, indien:
  - de Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of daartoe een aanvraag is ingediend, aan Opdrachtgever (voorlopig) surséance van betaling is verleend of is toegelaten tot de schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen; de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt; na het sluiten van de Overeenkomst het Beveiligingsbedrijf ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat 1) de Opdrachtgever haar verplichtingen niet zal nakomen, of 2) het Beveiligingsbedrijf de Overeenkomst niet als goed opdrachtnemer kan uitvoeren;
  - na het sluiten van de Overeenkomst er een zodanige wijziging is van omstandigheden dat het Beveiligingsbedrijf de Overeenkomst niet meer wil

- of kan uitvoeren, dan wel niet meer onder gelijke voorwaarden;
  - het Beveiligingsbedrijf de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
  - de verzekeringsdekking van het Beveiligingsbedrijf met betrekking tot de Overeenkomst of Diensten om welke reden dan ook komt te vervallen of ingrijpend wordt gewijzigd;
  - er sprake is van een wijziging in de wet- en regelgeving met ingrijpende gevolgen voor de verplichtingen van het Beveiligingsbedrijf uit hoofde van de Overeenkomst.
4. Bij beëindiging van de Overeenkomst zijn alle vorderingen van het Beveiligingsbedrijf op de Opdrachtgever direct opeisbaar, is de Opdrachtgever gehouden tot onmiddellijke teruggave van alle nog niet betaalde zaken en heeft het Beveiligingsbedrijf het recht en wordt zij hierbij door Opdrachtgever onherroepelijk gemachtigd zich al dan niet met gebruikmaking van de Toegangsmiddelen toegang te verschaffen tot de terreinen en gebouwen van de Opdrachtgever, deze te betreden en de betreffende zaken in bezit te nemen.
  5. De Opdrachtgever is slechts bevoegd de Overeenkomst te ontbinden in geval van een toerekenbare tekortkoming door het Beveiligingsbedrijf die ontbinding rechtvaardigt en het Beveiligingsbedrijf daarbij na voorafgaande ingebrekestelling door Opdrachtgever in verzuim is.
  6. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan het Beveiligingsbedrijf zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, of de omstandigheden met betrekking tot de personen of objecten waar de werkzaamheden van het Beveiligingsbedrijf betrekking op heeft welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat nakoming van de verplichting onder de Overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is het Beveiligingsbedrijf bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

#### **Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de Overeenkomst tussen het Beveiligingsbedrijf en de Opdrachtgever, met inbegrip van de totstandkoming en uitvoering daarvan en eventueel daarmee samenhangende geschillen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen het Beveiligingsbedrijf en de Opdrachtgever zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waar het Beveiligingsbedrijf gevestigd is, dan wel – indien de Opdrachtgever een Consument is – het arrondissement waar de Opdrachtgever gevestigd is.

### **BIJZONDERE DIENSTEN**

#### **Artikel 15. Alarmcentrale**

1. De alarmcentraledienst is een dienst waarbij de aangewezen alarmcentrale meldingen van specifieke beveiligingsapparatuur ontvangt en verwerkt om vervolgens de instanties en/of personen te waarschuwen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het Beveiligingsbedrijf zal daarbij zoveel mogelijk de door Opdrachtgever schriftelijk opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. Het Beveiligingsbedrijf staat niet in voor de bereikbaarheid, het handelen, nalaten of overig (adequaat) ingrijpen door de gewaarschuwde personen en/of (overheids)instanties.

3. Indien de melding daartoe aanleiding geeft, ter beoordeling van het Beveiligingsbedrijf, is het Beveiligingsbedrijf gerechtigd voor rekening van Opdrachtgever te situatie ter plaatse te onderzoeken, uitsluitend indien en voor zover zulks onderdeel is van de Diensten.
4. Het Beveiligingsbedrijf heeft het recht gegevens afkomstig van Opdrachtgever op te (laten) slaan in een digitale databank. Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever zal het Beveiligingsbedrijf een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens toezenden.
5. Indien de door de alarmcentrale geregistreerde signalen afwijken van de alarminstallatie en/of van Opdrachtgever, zijn de gegevens van de door het Beveiligingsbedrijf gebruikte alarmcentrale doorslaggevend.
6. Mede ter voorkoming van nodeloze alarmering van de politie en/of andere overheidsinstanties heeft het Beveiligingsbedrijf het recht een alarmmelding eerst bij Opdrachtgever te verifiëren. Bij meer dan 5 nodeloze alarmmeldingen heeft het Beveiligingsbedrijf het recht een bedrag van € 25,00 exclusief BTW per nodeloze melding in rekening te brengen dan wel, na schriftelijke waarschuwing, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op de alarmcentrale van het Beveiligingsbedrijf, de instandhouding van de verbinding, het tijdig in- en uitschakelen van de alarminstallatie en het gebruik van de alarminstallatie overeenkomstig de instructies/gebruiksaanwijzing.
8. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de instructie van derden (waaronder haar medewerkers) 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.
9. Het Beveiligingsbedrijf is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de alarminstallatie, alarmcentrale en/of de verbinding, door welke oorzaak ook.
10. Opdrachtgever is verplicht het Beveiligingsbedrijf toegang te verlenen tot het object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de alarminstallatie.
11. De alarmcentraledienst heeft slechts de functie van signalering en garandeert Opdrachtgever niet het voorkomen of achterwege blijven van schade toebrengende oorzaken.

#### **Artikel 16 Video-observatiedienst**

1. De video-observatiedienst is een dienst waarbij het Beveiligingsbedrijf zich verplicht om een alarmmelding die bij de video-observatiecentrale binnenkomt te verifiëren door te trachten een verbinding tot stand te brengen met de bij Opdrachtgever geplaatste opnameapparatuur om vervolgens de instanties en/of personen te waarschuwen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het bepaalde in de artikelen 15.2 tot en met 15.11 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de video-observatiedienst.
3. Bij preventief cameratoezicht voert het Beveiligingsbedrijf overeenkomstig een met Opdrachtgever vooraf overeengekomen tijdschema preventief toezicht uit via een videoverbinding met het te beveiligen object.
4. De beeldkwaliteit van de videobeelden kan variëren, waardoor het Beveiligingsbedrijf niet kan instaan voor juiste en/of volledige waarneming.

#### **Artikel 17. Boodschappendienst**

1. De boodschappendienst is een dienst waarbij het Beveiligingsbedrijf zich verplicht om een boodschap die bij de centrale binnenkomt door te geven, of een gesprek door te verbinden aan de overeengekomen personen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het bepaalde in de artikelen 15.2 tot en met 15.11 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de boodschappendienst.
3. Het Beveiligingsbedrijf is slechts gehouden boodschappen door te geven. Het Beveiligingsbedrijf zal niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen. Het Beveiligingsbedrijf is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de onbereikbaarheid van de opgegeven personen.
4. Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal het Beveiligingsbedrijf het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.
5. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van Opdrachtgever wordt doorgeschakeld naar de centrale van het Beveiligingsbedrijf, dan wel dat bellers tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de centrale van het Beveiligingsbedrijf via de daartoe aangewezen telefoonverbinding of nummer.

#### **Artikel 18. Alarmopvolging en mobiele surveillancedienst**

1. De mobiele surveillancedienst is een dienst waarbij een medewerker naar aanleiding van een (alarm)melding, of – indien zulks is overeengekomen – naar aanleiding van eigen waarneming of inschatting van de omstandigheden of situatie, ter plaatse een onderzoek instelt. De surveillancedienst kan ook bestaan uit het openen- en/of sluiten van een object en/of het uitvoeren van preventieve controleronden indien zulks is overeengekomen.
2. De Diensten zullen geen betrekking hebben op geschillen of conflicten tussen de Opdrachtgever en derden. Het Beveiligingsbedrijf is niet gehouden zich bloot te stellen aan geweld of een gewelddadige omstandigheden.
3. Het bepaalde in de artikelen 15.2 tot en met 15.11 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de alarmopvolging en mobiele surveillancedienst.
4. Het Beveiligingsbedrijf is niet aansprakelijk voor vertragingen bij het uitvoeren van de Diensten die het gevolg zijn van externe omstandigheden, zoals verkeersdrukke en weersomstandigheden.
5. Indien Opdrachtgever niet is aangesloten bij de alarmcentrale van het Beveiligingsbedrijf, maar bij een externe alarmcentrale, is het Beveiligingsbedrijf nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die externe alarmcentrale en de onjuistheid van de door die externe alarmcentrale verstrekte gegevens. De externe alarmcentrale 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 alarmcentrale van het Beveiligingsbedrijf plaatsvindt, geldt het bepaalde in de artikelen 15.2 tot en met 15.11 van deze voorwaarden.
6. Een nodeloze controle zal, ongeacht de oorzaak, als alarmopvolging worden aangemerkt en aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien het

- Beveiligingsbedrijf surveillant op verzoek van Opdrachtgever naar een object moet komen, terwijl geen sprake is van een alarmmelding, zal aan Opdrachtgever eveneens een alarmopvolging in rekening kunnen worden gebracht.
7. De controles of bezoeken van het Beveiligingsbedrijf aan een object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van objecten van andere opdrachtgevers omvat, teneinde de kosten van de beveiliging tot een redelijk niveau te beperken. Het Beveiligingsbedrijf kan genooddacht zijn om een ander object met spoed te onderzoeken of assistentie te verlenen waardoor de controle van het object van Opdrachtgever incidenteel kan worden vertraagd, onderbroken of overgeslagen. Voor schade van Opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is het Beveiligingsbedrijf niet aansprakelijk.
  8. Het Beveiligingsbedrijf 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 19. Objectbeveiliging**

1. Objectbeveiliging is een dienst waarbij het Beveiligingsbedrijf zich verplicht om een overeengekomen object te beveiligen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het bepaalde in de artikelen 15.2 tot en met 15.11 en 18.4 tot en met 18.8 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de objectbeveiliging.
3. Het Beveiligingsbedrijf zal de benodigde medewerkers 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.
4. Indien door het Beveiligingsbedrijf op verzoek van Opdrachtgever minder uren worden geleverd dan waarin het rooster voorziet, leidt dat niet tot een vermindering van de prijs.
5. Het Beveiligingsbedrijf zal de voor het object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door het Beveiligingsbedrijf te verrichten taken dat toelaten.

#### **Artikel 20. Overige diensten**

1. Indien het Beveiligingsbedrijf wordt ingeschakeld voor het leveren van overige beveiligingsdiensten, zal het Beveiligingsbedrijf alleen kunnen worden aangesproken op nakoming van de schriftelijk overeen gekomen diensten of schriftelijk gegeven en door het Beveiligingsbedrijf aanvaarde instructies van de Opdrachtgever.
2. Tenzij anders overeen gekomen is Opdrachtgever voor de overige diensten een redelijke vergoeding verschuldigd over de volledig duur van de geleverde diensten (op basis van gewerkte uren) en voor het Beveiligingsbedrijf gemaakte onkosten. Indien buiten de gebruikelijke kantoortijden of werkdagen werkzaamheden worden verricht, of in geval van overuren, worden de bij het Beveiligingsbedrijf geldende toeslagen toegepast.
3. Het Beveiligingsbedrijf factureert in beginsel aan de hand van ingevulde tijdstaten. Het Beveiligingsbedrijf is gerechtigd maar niet gehouden Opdrachtgever te verzoeken de tijdstaten voor akkoord te tekenen. Indien Opdrachtgever zulks weigert, heeft het Beveiligingsbedrijf het recht het aantal door de medewerkers gewerkte uren zelf vast te stellen overeenkomstig de opgave van de medewerkers dan wel,

4. bij gebreke van een dergelijke opgave, vast te stellen op de overeengekomen duur of naar keuze van het Beveiligingsbedrijf, in redelijkheid te schatten. De Opdrachtgever dient ervoor in te staan dat de objectiviteit en/of integriteit van het Beveiligingsbedrijf zal zijn gewaarborgd, bij gebreke daarvan is het Beveiligingsbedrijf gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling onmiddellijk te beëindigen of ontbinden.
5. Indien overeen gekomen zal het Beveiligingsbedrijf ter afsluiting van de uitgevoerde opdracht aan de Opdrachtgever verslag uitbrengen van de resultaten van de Diensten.