

## Algemene voorwaarden

ten behoeve van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid RJ Security B.V., hierna ook te noemen: "opdrachtnemer", statutair gevestigd te Enschede en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Oost Nederland te Enschede onder nummer 08124577.

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Algemeen

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiddingen, offertes en op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en een wederpartij (hierna te noemen: "opdrachtgever"). Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op alle buitencontractuele relaties tussen partijen, zoals onrechtmatige daad.
- 1.2. Onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan de opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken.
- 1.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien de opdrachtnemer deze schriftelijk bevestigt. Ze gelden alleen voor die overeenkomst waarbij ze zijn gemaakt; voor het overige blijven deze algemene voorwaarden van kracht.
- 1.4. Bij strijdigheid van deze algemene voorwaarden met die van de opdrachtgever gelden deze algemene voorwaarden met nadrukkelijke uitsluiting van de voorwaarden van de opdrachtgever. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

#### Artikel 2: Offertes en aanbiddingen

- 2.1. Alle offertes en aanbiddingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend.
- 2.2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel zijn offertes van opdrachtnemer niet langer geldig dan 30 dagen, tenzij anders schriftelijk aangegeven.
- 2.3. De prijs in de genoemde aanbiddingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijfskosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders schriftelijk aangegeven.
- 2.4. Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes of aanbiddingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiddingen dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbidding opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer alsdan schriftelijk anders aangeeft.
- 2.6. Een samengesteld prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 2.7. Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### Artikel 3: Uitvoering van de overeenkomst

- 3.1. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.2. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.
- 3.4. De overeenkomst vangt niet aan nadat opdrachtnemer de overeengekomen voorschotbetaling heeft ontvangen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### Artikel 4: Wijzigingen van de overeenkomst

- 4.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. In uitzonderingsituaties waarbij onderling overleg niet mogelijk is, is opdrachtnemer gerechtigd eenzijdig de overeenkomst te wijzigen.
- 4.2. Indien partijen overeenkomen, of in geval van uitzonderingsituaties waarbij opdrachtnemer eenzijdig kan bepalen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomsten overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### Artikel 5: Contractsduur; uitvoeringstermijn

- 5.1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 5.2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever de opdrachtnemer derhalve schriftelijk met inachtneming van een redelijke termijn in gebreke te stellen voordat van verzuim sprake kan zijn.

#### Artikel 6: Honorarium

- 6.1. Partijen kunnen bij totstandkoming van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
- 6.2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren of gelden de prijzen zoals die op het tijdstip van levering in de prijscourant van opdrachtnemer zijn vastgesteld. Het honorarium wordt berekend volgens het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- Buiten de reguliere werktijden gelden bovenop het gebruikelijke uurtarief de navolgende toeslagen:
  - 18.00 uur tot en met 0.00 uur 10%
  - 0.00 uur tot en met 7.00 uur 20%
  - vrijdag 0.00 uur tot en met zondag 0.00 uur 35%
  - nationale en erkende feestdagen 50%
- 6.3. Opdrachtnemer is gerechtigd de verschuldigde kosten periodiek in rekening te brengen.
- 6.4. Indien opdrachtnemer met opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomst, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.
- 6.5. Voorts is opdrachtnemer gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich sedert het moment van totstandkoming van de overeenkomst de tarieven ten aanzien van bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, lonen zijn gestegen.
- 6.6. Bovendien mag opdrachtnemer het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.

#### Artikel 7: Betaling

- 7.1. Betaling van het aan opdrachtnemer verschuldigde bedrag moet, zonder verrekening en/of opschorting, plaatsvinden binnen de op de factuur genoemde termijn. Als op de factuur geen termijn is genoemd dan moet betaling plaatsvinden uiterlijk 14 dagen na de dag waarop opdrachtnemer de factuur heeft ingediend (factuurdatum).
- 7.2. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden geacht tenminste 15% van het verschuldigde bedrag te belopen met een minimum van € 500,- onverminderd de bevoegdheid van opdrachtnemer een eventueel hoger bedrag aan buitengerechtelijke incassokosten te vorderen indien opdrachtnemer een hoger bedrag verschuldigd is geworden.

#### Artikel 8: Eigendomsvoorbehoud

- 8.1. Opdrachtnemer behoudt zich het eigendom voor van alle door opdrachtnemer aan opdrachtgever geleverde zaken, daaronder eventueel medebegrepen adviezen, rapporten, ontwerpen, tekeningen,

plannen, apparatuur, software, (elektronische) bestanden en dergelijke totdat de (koop)prijs hiervan geheel is voldaan, daaronder begrepen buitengerechtelijke kosten, rente en boetes. Dit eigendomsvoorbehoud geldt ook indien opdrachtnemer op de opdrachtgever vorderingen mocht verkrijgen wegens het tekortschieten van opdrachtgever in één of meer van diens verplichtingen jegens opdrachtnemer.

- 8.2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden, noch op enige andere wijze te bezwaren.
- 8.3. Indien opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van de prestaties als in dit artikel bedoeld, is opdrachtnemer gerechtigd de zaak die aan haar toebehoort zelf en voor rekening van de opdrachtgever terug te (doen) halen van de plaats waar zij zich bevindt. Opdrachtgever zal hieraan medewerking verlenen. Opdrachtgever geeft reeds nu onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan opdrachtnemer of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van opdrachtnemer zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

#### Artikel 9: Reclames

- 9.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden, geleverde producten of facturen dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden c.q. levering c.q. factuurdatum, schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 9.2. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtnemer niet meer mogelijk is of door opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. De opdrachtgever zal de producten, waarop de klacht betrekking heeft, ter beschikking van opdrachtnemer houden.
- 9.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grens van artikel 11.

#### Artikel 10: Beëindiging

- 10.1. Overeenkomsten kunnen voor bepaalde of onbepaalde tijd zijn aangegaan. Overeenkomsten die voor onbepaalde duur zijn aangegaan kunnen door zowel opdrachtnemer als opdrachtgever door schriftelijke opzegging worden beëindigd met inachtneming van een opzegtijd van zes maanden.
- 10.2. Overeenkomsten die voor bepaalde tijd zijn aangegaan worden na expiratie van de einddatum stilzwijgend verlengd met dezelfde bepaalde duur, tenzij één van partijen tenminste drie maanden voor het einde van de expiratiedatum van de overeenkomst schriftelijk aan de andere partij meedeelt op verlenging van de overeenkomst geen prijs te stellen.
- 10.3. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst met opdrachtgever te beëindigen op grond van iedere tekortkoming door opdrachtgever in de nakoming van de overeenkomst, onverminderd het recht van opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen.
- 10.4. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 (betaling) en de overige haar toekomende rechten zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist, zonder dat opdrachtnemer tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn, onder andere in de volgende situaties: ingeval opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, hij zijn eigen faillissement aanvraagt, of indien hij surseance van betaling aanvraagt, of de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op opdrachtgever van toepassing wordt verklaard; ingeval opdrachtgever een natuurlijk persoon is en overlijdt of onder curatele of bewind wordt gesteld; na het sluiten van de overeenkomst opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geeft te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet (behoorlijk) zal nakomen; opdrachtgever verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of na het oordeel van opdrachtnemer onvoldoende is; indien opdrachtgever ondanks aanmaning, per aangetekende brief met berichtgeving van ontvangst of per deurwaardersexploot, in verzuim blijft zijn verplichtingen na te komen binnen de gestelde termijn.
- In de gevallen a/t/m e is opdrachtnemer bevoegd de verdere uitvoering van alle overeenkomsten met opdrachtgever op te schorten, dan wel tot (gedeeltelijke) ontbinding van die overeenkomsten over te gaan, één en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen.

10.5. In het geval opdrachtgever de overeenkomst rechtsgeldig beëindigd, is opdrachtnemer gerechtigd – indien zij inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen – om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### Artikel 11: Aansprakelijkheid

- 11.1. Zodra opdrachtgever een mogelijke grond voor een deugdelijke aanspraak heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, is opdrachtgever gehouden om onverwijld, met bescheiden gestaafd en deugdelijk onderbouwd, het bestaan van deze pretense aanspraak jegens opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtnemer mede te delen op straffe van verval van recht. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens opdrachtgever zolang opdrachtgever zijn verplichting jegens opdrachtnemer niet is nagekomen.
- 11.2. De omvang van de aansprakelijkheid van opdrachtnemer is per gebeurtenis beperkt tot de directe schade en wel als volgt: primair geldt dat indien in het desbetreffende geval wordt uitbetaald op grond van de aansprakelijkheidsverzekering(en), de aansprakelijkheid beperkt is tot € 250.000,-, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de polisvoorwaarden niet ten laste van die verzekeraar is; indien terzake geen verzekering gesloten is of geen polisdekking verleend is, dan is de schade beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs exclusief BTW. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd met meer dan een jaar, dan wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen bedongen in een jaar exclusief BTW. In geen geval zal de totale vergoeding van directe schade op grond van het bepaalde in dit lid sub b meer bedragen dan € 12.500,-.
- 11.3. Indien tengevolge van een gebeurtenis als bedoeld in het tweede lid van dit artikel meer dan één vordering ontstaat en de gezamenlijke vorderingen daardoor per gebeurtenis gestelde maxima te boven gaan, worden de vorderingen naar evenredigheid voldaan.
- 11.4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer gaat nooit verder dan bepaald in deze algemene voorwaarden, ongeacht of sprake is van vorderingen uit hoofde van een overeenkomst of uit andere hoofde, met name onrechtmatige daad.
- 11.5. Voor schade veroorzaakt door hulppersoon, ook door hun opzet of bewuste roekeloosheid, is opdrachtnemer niet aansprakelijk.
- 11.6. Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van opdrachtnemer strekken ook ten gunste van de bestuurders, werknemers en niet-ondergeschikte vertegenwoordigers en hulppersoon van opdrachtnemer.
- 11.7. Indien opdrachtnemer terzake van enige schade waarvoor zij krachtens de overeenkomst met de opdrachtgever c.q. deze voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden aansprakelijk wordt gesteld, zal de opdrachtgever haar terzake volledig vrijwaren en de opdrachtnemer alles vergoeden wat zij aan deze derde(n) dient te voldoen.
- 11.8. In deze voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer of de tot haar bijdragsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten.

#### Artikel 12: Overmacht

- 12.1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en de jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 12.2. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer haar verplichting had moeten nakomen.
- 12.3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is iedere partij gerechtigd de overeenkomst voor de toekomst partieel te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 12.4. Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren.

Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### Artikel 13: Geheimhouding

13.1. 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 als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

13.2. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de Wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich terzake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkent of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### Artikel 14: Intellectuele eigendom

14.1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die opdrachtnemer toekomen op grond van de auteurswet.

14.2. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, software, enzovoort, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden bewerkt, vervaelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden gebracht.

14.3. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken.

14.4. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op de door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

14.5. Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software, enzovoort verstrekt, garandeert zij dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten. Voor alarm en communicatie centrale, security en riskmanagement gelden de navolgende (aanvullende) bepalingen.

#### Artikel 15: Uitvoering van de overeenkomst

15.1. De verbitenis van opdrachtnemer is een inspanningsverplichting waarbij opdrachtnemer de specifieke eisen van vakmanschap die de dienstverlening met zich brengt in acht zal nemen. Opdrachtnemer zal van overheidswege gestelde voorschriften die van toepassing zijn op de diensten naleven. Alle eisen die door opdrachtgever aan de diensten worden gesteld moeten met opdrachtnemer nadrukkelijk zijn overeengekomen.

15.2. Opdrachtnemer zal de werkzaamheden aanvangen zoals aangegeven op de opdrachtbevestiging en voor zover opdrachtnemer beschikt over de noodzakelijke bescheiden, gegevens en dergelijke, alsmede voor zover door opdrachtnemer volgens overeenkomst is ontvangen hetgeen bij vooruitbetaling voor het aanvangen van de werkzaamheden dient te worden voldaan.

15.3. Opdrachtgever verplicht zich om opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen de overeenkomst uit te voeren onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

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.

15.4. Indien door opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst diensten worden verricht in of bij het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben één en ander in ruime zin des woords, 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.

15.5. Opdrachtgever zal de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee het personeel van opdrachtnemer 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 verlenen van de dienst schade lijdt. Opdrachtgever zal opdrachtnemer regelmatig informeren over de aanwezigheid en de plaatsen van alle materialen en situaties in het pand of perceel,

inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben, één en ander in ruime zin des woords, die als gevaarlijk voor het personeel kunnen worden beschouwd.

15.6. 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.

#### Artikel 16: De dienstverlening

16.1. Opdrachtnemer verricht onder meer de navolgende diensten: alarmontvangst, waaronder te verstaan: het, na aansluiting van een alarminstallatie van opdrachtgever op de alarmcentrale van opdrachtnemer, ontvangen en registreren van alarmmeldingen en camerabeelden verzonden door de alarminstallatie en het nemen van actie als hierna omschreven. alarmering en hulpverlening, waaronder te verstaan: ontvangen van signalen ter signalering van hulpverlening van opdrachtgever, de ontvangst en verwerking van meldingen van deze hulpverleningssystemen bij de alarmcentrale, alsmede het fungeren als eerste "waarschuwingsadres" van de hulpverleningsdienst na een melding c.q. signalering van een hulpgroep van opdrachtgever. diensten, al dan niet in samenhang met de hiervoor omschreven diensten, die gericht zijn op de handhaving van de veiligheid van personen en goederen of van de openbare orde en rust.

#### Artikel 17: Beperking van dienstverlening

17.1. De dienstverlening door opdrachtnemer is beperkt tot de diensten genoemd in de overeenkomst en de – voor zover van toepassing – objectgebonden werkstructuur die in onderling overleg door opdrachtgever en opdrachtnemer worden opgesteld.

17.2. In geen geval zal de dienstverlening kunnen bestaan uit het breken van werkstakingen, 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.

#### Artikel 18: Sleutels

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

#### Artikel 19: Personeel

19.1. Opdrachtnemer kiest het personeel voor de ten behoeve van opdrachtgever uit te voeren diensten aan de hand van de door opdrachtgever verstrekte informatie en met inachtning van de eisen waaraan het personeel op grond van de overeenkomst tussen partijen en de Wet moet voldoen. Binnen voormeld kader is opdrachtnemer vrij in de keuze van haar personeel. Indien het door opdrachtnemer ingezette personeel niet blijkt te voldoen aan de overeengekomen eisen en binnen een redelijke termijn ook niet aan die eisen zal kunnen voldoen, dan wel de werkzaamheden structureel niet naar behoren verricht, zal opdrachtnemer op schriftelijk verzoek van opdrachtgever en na overleg met opdrachtgever het betreffende personeel vervangen.

19.2. 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,- per overtreding, vermeerderd met een bedrag van € 1.000,- voor iedere dag dat de overtreding van dit artikel voortduurt, onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.

19.3. Indien het noodzakelijk is dat personeel van opdrachtnemer 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.

#### Artikel 20: Rapportage

20.1. Ter afsluiting van de uitgevoerde opdracht brengt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever rapport uit van haar bevindingen.

20.2. Telkens wanneer de opdrachtnemer dat nodig acht, dan wel wanneer dit met opdrachtgever is overeengekomen, brengt opdrachtnemer tussenrapport uit aan de opdrachtgever.

20.3. 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. Klustukken c.q. concepten zullen minimaal een jaar worden bewaard. Overige zaken die toebehoren aan opdrachtgever zullen met het eindrapport worden meegezonden naar de opdrachtgever.

#### Artikel 21: Strategische partner

21.1. Indien en voor zover de opdrachtnemer dit nodig acht voor een deugdelijke uitvoering van de opdracht, zal zij zich, voor zover gebruikelijk in overleg met de opdrachtgever, kunnen doen bijstaan door één of meer door haar deskundig geachte personen of instanties. De kosten van deze deskundigen komen voor rekening van de opdrachtgever.

#### Artikel 22: Strafbare feiten

22.1. Indien opdrachtgever een strafbaar feit ontdekt, dan rapporteert zij dat aan opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd tot het doen van aangifte van dit strafbare feit. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om zelf aangifte te doen indien het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor opdrachtnemer of indien opdrachtnemer door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. Aanvangte door opdrachtnemer geschiedt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever.

Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade van derden of opdrachtgever tengevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken dienaangaande.

#### Artikel 23: Alarminstallatie en verbinding

23.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op de alarmcentrale 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.

23.2. Opdrachtgever zal zorgdragen voor regelmatige controle, onderhouden, indien nodig, reparatie van de alarminstallatie. Opdrachtgever staat ervoor in, dat het plan voor de alarminstallatie, de alarminstallatie en het onderhoud van de alarminstallatie is opgesteld respectievelijk is uitgevoerd door een burgerkend alarminstallateur, die voldoet aan de eisen van vakbekwaamheid, die de Minister van Justitie stelt en beschikt over een verklaring van betrouwbaarheid. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen dat anderen dan burgerkend installateurs die voldoen aan de eisen van vakbekwaamheid, die de Minister van Justitie stelt en beschikken over een verklaring van betrouwbaarheid, de alarminstallatie, in de ruimste zin des woords, op welke wijze dan ook demonteren, repareren en/of daarin wijzigingen aanbrengen.

23.3. 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 de overeenkomst op de hoogte dienen te zijn van de bedieningsvoorschriften van de alarminstallatie en de procedure die gevolgd wordt bij een alarmmelding.

23.4. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de alarminstallatie en/of de verbinding, door welke oorzaak ook.

23.5. Opdrachtgever is verplicht het personeel van opdrachtnemer toegang te verlenen tot het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben één en ander in ruime zin des woords, voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de alarminstallatie.

23.6. Opdrachtgever mag de alarminstallatie van tijd tot tijd testen, mits de alarmcentrale voordien daarvan op de hoogte is gesteld. Wanneer één en ander niet tevoren aan de alarmcentrale is gemeld en als gevolg daarvan alarmering plaatsvindt, wordt zulks als een nodeloos alarm aangemerkt.

23.6. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van opdrachtgever wordt doorgeschakeld naar de alarmcentrale van opdrachtnemer, dan wel dat zij klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de alarmcentrale van opdrachtnemer via de daartoe opgestelde telefoonverbinding. Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

23.7. De verplichtingen uit dienstverlening genoemd in artikel 16.1 gaan niet eerder in dan: - na afloop van een naar het oordeel van opdrachtnemer zonder problemen verlopen proefperiode van veertien dagen, die aanvangt op het tijdstip dat de alarminstallatie van opdrachtgever, op de alarmcentrale is aangesloten, welk tijdstip door opdrachtnemer schriftelijk aan opdrachtgever zal worden meegedeeld; en; - na ontvangst door opdrachtnemer van de in artikel 24 bedoelde adressen en indien door opdrachtgever is voldaan aan zijn in dit artikel genoemde verplichtingen.

#### Artikel 24: Waarschuwen en gegevensverwerking

24.1. Bij een melding bij de alarmcentrale zal onmiddellijk telefonisch mededeling worden gedaan aan het in de overeenkomst vermelde actieadres en/of één der waarschuwingsadressen. Bedoelde telefonische mededeling moeten zodanig plaatsvinden dat eerst het actieadres wordt gewaarschuwd en vervolgens het eerste door opdrachtgever opgegeven waarschuwingsadres. In geval van geen gehoor op het eerste waarschuwingsadres wordt de telefonische mededeling gedaan aan het tweede respectievelijk aan volgende waarschuwingsadressen.

24.2. 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. Als bijvoorbeeld de plaatselijke politie, brandweer of andere hulpdienst als actieadres bijzondere aanwijzingen geeft met betrekking tot de volgorde of de wijze van waarschuwen door opdrachtnemer, stemt opdrachtgever er reeds nu voor alsdan mee in dat opdrachtnemer haar actiepatroon aanpast aan de wensen van dat actieadres.

24.3. Opdrachtnemer staat niet in voor het adequaat ingrijpen door de gewaarschuwde personen en/of overheidsinstanties.

24.4. Ingeval bovenomschreven acties niet tot het vereiste resultaat leiden of kunnen leiden zal opdrachtnemer naar bevinding van zaken handelen om toch zoveel mogelijk aan het doel van de dienstverlening te beantwoorden. De eventueel daarmee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtgever.

24.5. Opdrachtnemer en de alarmcentrale hebben het recht schriftelijke gegevens afkomstig van opdrachtgever op te slaan in een digitale databank en zodanig beschikbaar te stellen aan de gearmeerde hulpdiensten. Wijzigingen van die gegevens moeten door opdrachtgever schriftelijk worden doorgegeven aan opdrachtnemer en de alarmcentrale. 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.

24.6. Bij een geschil waarbij de door de alarmcentrale geregistreerde signalen van de alarminstallatie en/of de door de alarmcentrale geregistreerde gegevens van opdrachtgever in het gedrag zijn, is de registratie c.q. databank van de alarmcentrale doorslaggevend.

#### Artikel 25: Nodeloos alarm

25.1. 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 tien nodeloze alarmmeldingen heeft opdrachtnemer het recht een bedrag van € 50,- exclusief BTW per nodeloze melding in rekening te brengen dan wel, na schriftelijke waarschuwing, de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

#### Artikel 26: Nodeloze controle bij alarmopvolging

26.1. Een nodeloze controle zal, ongeacht de oorzaak, als alarmopvolging worden aangemerkt en aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien de surveillant op verzoek van opdrachtgever naar het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben één en ander in ruime zin des woords moet komen, terwijl geen sprake is van een alarmmelding, zal aan opdrachtgever eveneens een alarmopvolging in rekening kunnen worden gebracht.

#### Artikel 27: Externe alarmcentrale

27.1. Indien opdrachtgever niet is aangesloten bij de alarmcentrale van opdrachtnemer, maar bij een externe alarmcentrale, is opdrachtnemer nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die alarmcentrale en de onjuistheid van de door die 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.

#### Artikel 28: Verhinderende controle rond de surveillance

28.1. De controles of bezoeken van een mobiele surveillant aan het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben, één en ander in ruime zin des woords, 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 pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten

betrekking hebben, één en ander in ruime zin des woords, van opdrachtgever kan worden vertraagd, onderbroken of overgeslagen. Voor schade van opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is opdrachtnemer niet aansprakelijk.

#### Artikel 29: Opening- en sluitrondes

29.1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben, één en ander in ruime zin des woords, die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden.

#### Artikel 30: Rooster

30.1. Terzake objectbeveiliging zal opdrachtnemer het vereiste personeel beschikbaar stellen overeenkomstig een met opdrachtgever overeengekomen rooster. Extra uren zullen door opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. Voor en korte dienst (minder dan drie uur) wordt tenminste drie uur in rekening gebracht. 30.2. 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.

#### Artikel 31: Huisregels

31.1. Het personeel van opdrachtnemer zal de voor het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben, één en ander in ruime zin des woords, geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door het personeel te verrichten taken dat toelaten.

#### Artikel 32: Boodschappendienst

32.1. 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.

#### Artikel 33: Extra vergoeding

33.1. Indien het werkelijke 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.

#### Artikel 34: Riskmanagement

34.1. Riskmanagement: advisering, consultancy en (project)management door opdrachtnemer op het gebied van beveiliging en bewaking. 34.2. 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. 34.3. Opdrachtgever staat ervoor 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, opdrachtnemer en het ter beschikking gestelde personeel. 34.4. Opdrachtgever is de vergoeding voor ter beschikking stellen van personeel verschuldigd over de volledig overeengekomen arbeidsomvang, vermeerderd met een vergoeding van eventueel meer gewerkte uren en de 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. 34.5. 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. 34.6. 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 35: Vrijwaring

35.1. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden jegens opdrachtnemer terzake

van verlies of schade aan het pand of perceel, inrichting, complex of installatie waarop de diensten betrekking hebben één en ander in ruime zin des woords en zaken waarvoor opdrachtnemer diensten verricht. Voorts vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer van vorderingen van personeel van opdrachtnemer tot vergoeding van schade geleden doordat personeel in de uitvoering van de werkzaamheden c.q. tijdens het verrichten van diensten ten behoeve van opdrachtgever, tenzij die schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van dat personeel.

#### Slotbepalingen

#### Artikel 36: Boetebeding

36.1. Voor zover in de betreffende bepaling niet al een boetebeding is opgenomen verbeurt opdrachtgever bij overtreding van één of meerdere van de hierboven genoemde bedingen ten gunste van opdrachtnemer een dadelijk, zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare boete van € 25.000,- voor elke overtreding, vermeerderd met € 1.500,- voor elke dag gedurende de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van opdrachtnemer om in plaats van deze boete volledige schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 37: Geschillen

37.1. Op deze algemene voorwaarden, op welke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever en alle daarmee samenhangende overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht va toepassing. De bepalingen van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens koopverdrag) is – voor zover overigens al van toepassing – uitgesloten. Datzelfde geldt voor enige bestaande of toekomstige nationale of internationale regeling inzake koop van roerende lichamelijke zaken waarvan de werking door partijen kan worden uitgesloten. 37.2. Alle geschillen tussen partijen samenhangend met de overeenkomst of daarmee in rechtstreeks of zijdelings verband staand, zullen in eerste instantie worden beslecht door de rechtbank te Almelo.