

ALGEMENE VOORWAARDEN GENTLE & BEYOND

Artikel 11 BECLAMES

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 opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer een klacht gegronnd acht, zal opdrachtnemer 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 opdrachtnemer alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

Artikel 12 AANSPRAKELIJKHEID

- 12.1 Bepalingen
- 1 opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, als gevolg van - door opdrachtgever aan te tonen - grove schuld of opzet van opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst. opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bedrijfs- en gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geboden 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 opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
 - 2 opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die bij een correcte uitvoering van de Diensten onvermijdelijk is, dan wel het gevolg is van door de omstandigheden geëiste spoed. De regels van zaakwaarmening (artikel 6:198-202 BW) zijn onverkort van toepassing.
 - 3 opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens opdrachtgever verstrekte gegevens. opdrachtnemer 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, communicatiestoornissen, problemen bij het berekenen van de door opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, semafoor-, telefoon- of telefaxstoringen, programmeringsfouten, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook door veroorzaakt.
 - 4 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in ieder geval beperkt tot de hoogte van de overeengekomen vergoeding van opdrachtnemer 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. De aansprakelijkheid is dan beperkt tot maximaal het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij van opdrachtnemer wordt uitgekeerd. opdrachtnemer 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 opdrachtnemer zijn toevertrouwd, door opdrachtnemer 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.

12.2 Verweer Personeel

Het Personeel kan zich jegens opdrachtgever beroepen op alle aan de Overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf bij de Overeenkomst partij.

12.3 Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden jegens opdrachtnemer ter zake van verlies van of schade aan objecten en zaken waarvoor opdrachtnemer Diensten verricht. Voorts vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer van vorderingen van Personeel tot vergoeding van schade geleden door dat Personeel in de uitvoering van de werkzaamheden c.q. tijdens het verrichten van Diensten ten behoeve van opdrachtgever, tenzij die schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

Artikel 13 BEVOEGDE RECHTER EN TOEPASSELIJK RECHT

Geschillen over de Overeenkomst en de nakoming daarvan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 'sGravenhage, of enige andere terzake bevoegde rechter, indien opdrachtnemer verkiest. Op elke Overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

DEEL II. SEGMENTSBEPALINGEN / BIJZONDERE ACTIVITEITEN

Artikel 14 ALARMCENTRALE

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

14.2 Nodeloos alarm

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

14.3 Alarminstallatie en verbinding

- 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.
- 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 opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de Alarminstallatie en/of de verbinding, door welke oorzaak ook.
- 4 Opdrachtgever is verplicht het Personeel van opdrachtnemer toegang te verlenen tot het object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de Alarminstallatie.

14.4 Proefperiode en testen door opdrachtgever

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

Artikel 15 BOODSCHAPDIENSTEN

15.1 Algemeen

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

15.2 Gegevens

Op de registratie en mutatie van gegevens van opdrachtgever door de Alarmcentrale van opdrachtnemer is paragraaf 3.1.1 van deze Algemene Voorwaarden van Overeenkomstige toepassing.

15.3 Extra vergoeding

Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal opdrachtnemer het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.

15.4 Telefoonvergoeding

Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van opdrachtgever wordt doorgeschaakeld naar de Alarmcentrale van opdrachtnemer, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de Alarmcentrale van opdrachtnemer via de daartoe ingestelde telefoonverbinding. opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

Artikel 16 ALARMOPVOLGING EN MOBIELE SURVEILLANCE

16.1 Externe Alarmcentrale

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 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 Alarmcentrale van opdrachtnemer plaatsvindt, geldt paragraaf 3.1.1 van deze Algemene Voorwaarden onverkort.

16.2 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.

16.3 Verhindering controlerende bij Mobiele surveillance

De controles of bezoeken van een mobiele surveillant aan het object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van objecten van andere klanten omvat, teneinde de kosten van de beveiliging tot een redelijk niveau te beperken. De surveillant kan genoodzaakt zijn om een ander object met spoed te onderzoeken of aan een andere surveillant assistentie te verlenen waardoor de controle van het object van opdrachtgever kan worden vertraagd, onderbroken of overgeslagen. Voor schade van opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is opdrachtnemer niet aansprakelijk.

16.4 Openings- en sluittrondes

opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden.

Artikel 17 OBJECTBEVEILIGING EN SERVICES

17.1 Rooster

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

17.2 Minder uren

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

17.3 Huisregels

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

Artikel 18 RISIKOMANAGEMENT

18.1 Terbeschikkingstelling

- 1 Indien in het kader van het Risikomanagement 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.
- 2 Opdrachtgever staat er voor in dat de arbeidsduur en werktijden van het aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Personeel voldoen aan CAO Particuliere Beveiliging 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.
- 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 gewerkte uren en door het Personeel gemaakte onkosten, tenzij het Personeel niet werkzaam is geweest wegens ziekte, arbeidsongeschiktheid, verlof of een andere reden die in de risicosfeer ligt van opdrachtnemer. Indien buiten de gebruikelijke werktijden werkzaamheden worden verricht gelden de met opdrachtgever overeengekomen toeslagen.
- 4 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.
- 5 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 19 ADJVES, BECHERSCHE EN SCHADEONDERZOEK

19.1 Algemeen

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

19.2 Rapportage

- 1 Ter afsluiting van de uitgevoerde opdracht brengt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever rapport uit van haar bevindingen.
- 2 Telkens wanneer de opdrachtnemer dat nodig acht, dan wel wanneer dit met de opdrachtgever is overeengekomen, brengt de opdrachtnemer tussenrapport uit aan de opdrachtgever.
- 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. Kladstukken c.q. concepten zullen minimaal één jaar worden bewaard. Overige zaken die toebehoren aan opdrachtgever zullen met het eindrapport worden meegezonden naar de opdrachtgever.

19.3 Strategische partners

Indien en voor zover de opdrachtnemer dit nodig acht voor een deugdelijke uitvoering van de opdracht, zal hij zich, voor zover 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.

Artikel 20 INWERKING/TREDING

Bovenvermelde algemene voorwaarden voor het verrichten van diensten door opdrachtnemer treden in werking op de dag der deponering, d.d. **26 maart 2012**. Zij dienen als volgt te worden vermeld: Algemene Voorwaarden voor het Verrichten van Diensten door leden van De Nederlandse Veiligheidsbranche.