

Hoofdstuk 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Diensten:	de door G4S te verrichten diensten ten behoeve van en overeengekomen met de Opdrachtgever.
Object:	het pand of perceel waarop de Diensten betrekking hebben.
Opdrachtgever:	partij die met G4S een Overeenkomst is aangegaan waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
Overeenkomst:	de Overeenkomst tussen G4S en Opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
Personeel:	alle (hulp) personen, al dan niet in dienst bij G4S, die door G4S worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen diensten.

Hoofdstuk 2 Algemeen

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding/offerte en iedere overeenkomst tussen G4S en Opdrachtgever, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een Overeenkomst voorafgaan en op de Diensten en werkzaamheden die vóór het sluiten daarvan door G4S zijn verricht.
- 1.2 G4S is niet gebonden aan de algemene voorwaarden die door Opdrachtgever van toepassing zijn verklaard, tenzij G4S die voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. In het geval de Algemene Voorwaarden van zowel G4S als ook Opdrachtgever van toepassing zijn, prevaleren de Algemene Voorwaarden van G4S.
- 1.3 Indien één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. In plaats van de nietige of vernietigde bepalingen zullen voorwaarden van toepassing zijn die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk benaderen.
- 1.4 Binnen deze voorwaarden gaan bijzondere bepalingen van specifieke bedrijfsonderdelen waarop de dienstverlening betrekking heeft, vóór de algemene bepalingen.

Artikel 2 Aanbiedingen en offertes

- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes van G4S zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding/offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. G4S is slechts aan de aanbieding/offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen de in de aanbieding/offerte genoemde termijn door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd. Indien door G4S geen termijn van aanvaarding is genoemd vervalt de aanbieding/offerte 30 dagen na datum aanbieding/offerte.
- 2.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is G4S niet gebonden aan afwijkingen die voorkomen in de aanvaarding door Opdrachtgever van de aanbieding/offerte van G4S.
- 2.3 Bij een samengestelde aanbieding/offerte voor meerdere Diensten bestaat geen verplichting voor G4S tot het verrichten van een gedeelte van de Diensten tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, indien het andere gedeelte niet wordt aanvaard.

Artikel 3 Uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1 De verbintenis die G4S aangaat is een inspanningsverplichting waarbij G4S de specifieke eisen van vakmanschap die de dienstverlening met zich brengt in acht zal nemen. G4S zal de van overheidswege gestelde voorschriften die van toepassing zijn op de verschillende Diensten naleven. Alle eisen die door Opdrachtgever aan de Diensten worden gesteld, moeten met Opdrachtgever nadrukkelijk zijn overeengekomen.
- 3.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft G4S het recht bepaalde Diensten te laten verrichten door derden.

Arbeidsomstandigheden en middelen

- 3.3 Opdrachtgever verplicht zich om G4S in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst uit te voeren onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp)materialen, waarvan G4S aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan G4S worden verstrekt. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan deze verplichting voldoet, heeft G4S het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van Opdrachtgever, waaronder kosten van het door G4S zelf verkrijgen van die middelen, volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.4 Indien door G4S in het kader van de Overeenkomst Diensten worden verricht in of bij het Object, draagt Opdrachtgever zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval communicatiemiddelen, voldoende verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoon, brandblusapparatuur en een EHBO uitrusting.
- 3.5 Opdrachtgever zal de lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee het Personeel van G4S 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 Diensten schade lijdt. Opdrachtgever zal G4S regelmatig informeren over de aanwezigheid en de plaats van alle materialen en situaties in of bij het Object die als gevaarlijk voor het Personeel kunnen worden beschouwd.
- 3.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor apparatuur van G4S die ter beschikking is gesteld aan Opdrachtgever of is geplaatst in of bij het Object van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal als een goed huisvader voor de apparatuur van G4S zorgen en het verzekeren tegen elk risico, zoals bijvoorbeeld diefstal en alle mogelijke schade. Indien de Opdrachtgever geen eigenaar is van het Object, dient hij de eigenaar of de verhuurder ervan te verwittigen dat de apparatuur eigendom is van G4S.

Kleding

- 3.7 Het Personeel zal tijdens de dienstverlening een uniform van G4S dragen, tenzij met Opdrachtgever nadrukkelijk anders is overeengekomen en de wettelijke bepalingen zich daar niet tegen verzetten.

Beperking van dienstverlening

- 3.8 De dienstverlening door G4S is beperkt tot de Diensten genoemd in de Overeenkomst en de – voor zover van toepassing – werkinstructies. Andere niet overeengekomen Diensten, zoals bijvoorbeeld 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, worden niet verricht.

Strafbare feiten

- 3.9 Indien G4S een strafbaar feit ontdekt, dan rapporteert zij dat aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd tot het doen van aangifte ter zake van dit strafbaar feit. G4S behoudt zich het recht voor om zelf aangifte te doen indien het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor G4S of indien G4S door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. Aangifte door G4S geschiedt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. G4S kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade van derden of Opdrachtgever ten gevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart G4S voor alle aanspraken dienaangaande.
- 3.10 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 G4S in rekening worden gebracht tenzij G4S hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Sleutels

- 3.11 Sleutels die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan G4S ter beschikking worden gesteld worden gedurende twee maanden na de beëindiging van de Overeenkomst door G4S bewaard; uit veiligheidsoverwegingen zal daarna vernietiging plaatsvinden. Opdrachtgever is gehouden de sleutels binnen die twee maanden af te halen. Op verzoek van Opdrachtgever zal G4S de sleutels aan Opdrachtgever doen toekomen. G4S is gerechtigd de kosten daarvan aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 4 Levering, leveringstermijnen en eigendomsoverdracht

- 4.1 Opgegeven leveringstermijnen zijn niet op te vatten als fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders vermeld. Het niet leveren door G4S binnen een door haar opgegeven termijn leidt niet tot verzuim van G4S. Verzuim van G4S ontstaat slechts indien

een levering door G4S achterwege blijft nadat haar daartoe door Opdrachtgever in een schriftelijke sommatie bij aangetekend schrijven een redelijke termijn is gesteld.

- 4.2 Geringe overschrijding van de leveringstermijn, dan wel een overschrijding van de leveringstermijn, die niet aan G4S kan worden toegerekend, zal nimmer aanspraak geven op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst. Onder leveringstermijn wordt in deze voorwaarden verstaan de termijn van uitvoering van de Diensten.
- 4.3 Extra te maken kosten in verband met de door de Opdrachtgever gewenste spoedleveringen zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 5 Retentierecht

Onverminderd het wettelijke retentierecht is G4S gerechtigd enig goed van de Opdrachtgever, dat haar op enigerlei titel ter beschikking is gesteld, onder zich te houden, zults tot de volledige voldoening van al hetgeen G4S, uit welke hoofde dan ook, van Opdrachtgever heeft te vorderen, tenzij de Opdrachtgever ter zake van die vordering genoegzame zekerheid heeft gesteld. Het recht van retentie heeft G4S ook, ingeval de Opdrachtgever in staat van faillissement komt te verkeren, dan wel indien een bodembeslag door de Belastingdienst wordt gelegd.

Indien de opdrachtgever niet nauwkeurig mocht hebben voldaan aan enigerlei verplichting jegens G4S en voorts in geval van ontbinding van de overeenkomst, uit welke hoofde dan ook, zal G4S gerechtigd zijn alle zaken, waarop haar eigendom voorbehoud rust, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, terug te vorderen en, voor zover wettelijk toegestaan, terug te halen.

Artikel 6 Tarieven

- 6.1 Opdrachtgever is gehouden om het overeengekomen tarief voor de overeengekomen Diensten volledig en tijdig te betalen. Opdrachtgever heeft geen recht op korting of verrekening.
- 6.2 De door G4S gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen, alsmede exclusief eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij anders overeengekomen.
- 6.3 Indien tijdens de duur van de Overeenkomst kostprijsverhogende wijzigingen optreden ten gevolge van onder meer wijzigingen in de lonen en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premie-verhogingen voor de sociale wetten, verhoging van onkostenvergoeding, aanpassingen in de BTW-regeling, alsmede stijgingen van directe en indirecte (externe) kosten, is G4S gerechtigd de met Opdrachtgever overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, zults in redelijkheid en met inachtneming van de in dit verband door de overheid gestelde en nog te stellen regels. Deze bevoegdheid ontstaat eerst nadat drie maanden zijn verstreken sedert het tijdstip waarop G4S en Opdrachtgever de Overeenkomst hebben gesloten. Tevens is G4S gerechtigd om op jaarbasis een prijsindexering te hanteren waarbij de prijs op basis van redelijkheid en billijkheid kan worden aangepast.

Artikel 7 Facturering, betaling, termijnen

- 7.1 Opdrachtgever is verplicht tot betaling van de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door G4S aan te geven wijze, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien binnen de vermelde termijn geen betaling heeft plaatsgevonden, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is voorts verschuldigd alle redelijke kosten die G4S maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, daaronder begrepen de kosten van een incassobureau, advocaat en/of deurwaarder. G4S zal bij verzuim tenminste 15% van het factuurbedrag als buitengerechtelijke kosten in rekening brengen, tenzij de werkelijke kosten van de buitengerechtelijke maatregelen hoger zijn.

Gedeeltelijke betwisting en opschorting

- 7.2 Indien Opdrachtgever de juistheid van één of meerdere facturen gedeeltelijk betwist, dan ontslaat dat Opdrachtgever niet van zijn verplichting om het onbetwiste gedeelte van die facturen binnen de betalingstermijn te voldoen. Een ondeugdelijke betwisting kan nimmer reden zijn voor een gehele of gedeeltelijke weigering van Opdrachtgever om de facturen van G4S te voldoen.

- 7.3 Indien facturen van G4S niet tijdig worden voldaan heeft G4S het recht haar werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
- 7.4 Indien de facturen van G4S herhaaldelijk te laat zijn betaald heeft G4S het recht om in afwijking van de overeengekomen betalingstermijnen een voorschot te verlangen ter hoogte van maximaal drie maal de laatst verzonden termijnfactuur.

Toerekening van betalingen

- 7.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats opeisbare facturen die het langst open staan, ook indien Opdrachtgever vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7.6 Indien de looptijd van uitvoering van Diensten langer dan 1 maand is, kan G4S maandelijkse facturen aan de Opdrachtgever doen toekomen voor dat deel van de werkzaamheden dat is voltooid.

Bezwaar

- 7.7 Indien de Opdrachtgever tegen enige factuur niet binnen 1 week na dagtekening schriftelijk bezwaar heeft gemaakt bij G4S, wordt Opdrachtgever geacht met de betreffende factuur akkoord te gaan.

Artikel 8 Duur van de overeenkomst

Onbepaalde tijd

- 8.1 Partijen zijn gerechtigd een Overeenkomst voor onbepaalde tijd tegen het eind van ieder kalenderjaar bij aangetekende brief op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

Bepaalde tijd

- 8.2 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor dezelfde periode, tenzij de Overeenkomst uiterlijk drie maanden voor de datum van de afloop van de periode door Opdrachtgever of G4S bij aangetekende brief is opgezegd.

Ontbinding

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

Artikel 9 Overmacht

- 9.1 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan alle omstandigheden die niet aan G4S kunnen worden toegerekend, voorzien of onvoorzien, waardoor G4S niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Hieronder worden in ieder geval begrepen daden van terrorisme, werkstakingen binnen de onderneming van G4S, stakingen elders, voor zover G4S daardoor in haar dienstverlening wordt beperkt, het niet voldoen door leveranciers van G4S aan hun verplichtingen, alsmede extreme weers- en verkeersomstandigheden.
- 9.2 In geval van overmacht is G4S zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd hetzij de uitvoering van de Overeenkomst voor een periode van ten hoogste zes maanden op te schorten, hetzij de Overeenkomst direct te ontbinden, zonder dat er voor G4S een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. G4S heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat G4S haar verbintenis had moeten nakomen.
- 9.3 Indien G4S bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijk contract betreft.

Artikel 10 **Intellectueel eigendom**

De intellectuele eigendomsrechten op de door G4S verstrekte bescheiden, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, handboeken, handleidingen, software en door haar geleverde programmatuur blijven eigendom van G4S. De genoemde en soortgelijke bescheiden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van G4S worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 11 **Klachten**

- 11.1 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk en duidelijk gespecificeerd te worden gemeld aan G4S. Indien G4S een klacht gegrond acht, zal G4S de Diensten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog leveren van de overeengekomen Diensten onmogelijk of zinloos is, zal G4S zorgdragen voor een adequate oplossing in overleg met Opdrachtgever en uitsluitend aansprakelijk zijn binnen de grenzen van art. 14.
- 11.2 Klachten met betrekking tot een deel van de uitvoering van de Overeenkomst kunnen geen reden zijn tot afkeuring van de gehele uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.3 De Opdrachtgever verleent al zijn medewerking aan G4S tot afwikkeling van de klacht.

Artikel 12 **Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 13 **Personeel**

Eisen

- 13.1 G4S kiest het Personeel voor de ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren Diensten aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte inlichtingen en met inachtneming van de eisen waaraan het Personeel op grond van de Overeenkomst tussen partijen en de wet moet voldoen. Binnen voormeld kader is G4S vrij in de keuze van haar Personeel.

Inwerken en opleiding

- 13.2 Indien het noodzakelijk is dat Personeel van G4S 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.

Overname personeel

- 13.3 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen partijen en zes maanden na afloop daarvan geen Personeel van G4S in dienst nemen en/of door Personeel van G4S 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 G4S op volledige schadevergoeding.

Artikel 14 **Aansprakelijkheid**

Beperkingen

- 14.1 G4S is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, als gevolg van – door Opdrachtgever aan te tonen – grove schuld of opzet van G4S bij de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst. G4S is niet aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. G4S is nimmer aansprakelijk voor schade die het directe of indirecte gevolg is van daden van terrorisme of kwaadwillige besmetting, of van overheidsmaatregelen die met de dreiging of de gevolgen van daden van terrorisme of kwaadwillige besmetting verband houden.

- 14.2 G4S 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 zaakwaarneming (artikel 6:198-202 BW) zijn onverkort van toepassing.
- 14.3 G4S is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens. G4S 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 bereiken van de door Opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, semafoon-, telefoon- of telefaxstoringen, programmeringfouten, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook door veroorzaakt.
- 14.4 G4S is niet aansprakelijk voor handelen of nalaten van Opdrachtgever; diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege Opdrachtgever tewerk zijn gesteld.
- 14.5 G4S is niet aansprakelijk voor onoordeelkundige behandeling c.q. gebruik van het door G4S opgeleverde werk c.q. de door haar geleverde zaken.
- 14.6 Indien sleutels tijdens de Overeenkomst kwijt raken of verloren gaan, verplicht Opdrachtgever zich binnen 48 uur zorg te dragen voor vervanging van sloten en/of sleutelsystemen en nieuwe sleutels ter beschikking te stellen aan G4S. G4S is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade die na het verstrijken van de 48-uurs termijn ontstaat.
- 14.7 De aansprakelijkheid van G4S is in ieder geval beperkt tot een maximum van € 250.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, met een maximum van € 2.500.000,- per Opdrachtgever per jaar. Voor schade die het gevolg is van de omstandigheid dat sleutels, die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan G4S zijn toevertrouwd, door G4S zijn kwijtgeraakt, is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 2.500,- per gebeurtenis, met een maximum van € 10.000,- per Opdrachtgever per jaar.

Werkzaamheden onder toezicht en leiding van Opdrachtgever

- 14.8 In het geval Personeel van G4S werkzaam is onder leiding en/of toezicht van Opdrachtgever en G4S feitelijk geen zeggenschap meer heeft over de gedragingen van dat Personeel, is G4S nimmer aansprakelijk voor schade die dat Personeel Opdrachtgever of derden toebrengt.

Vrijwaring

- 14.9 Opdrachtgever vrijwaart G4S van aanspraken van derden jegens G4S terzake van verlies van of schade aan objecten, zaken of personen. Voorts vrijwaart Opdrachtgever G4S van vorderingen van Personeel van G4S tot vergoeding van zaak- of letselschade 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 dat Personeel.
- 14.10 Opdrachtgever vrijwaart G4S tegen alle vorderingen uit product- en milieuaansprakelijkheid.

Wettelijke sociale lasten

- 14.11 G4S garandeert betaling en correcte afdracht van alle wettelijke sociale lasten. G4S maakt geen gebruik van een zogenaamde G-rekening.

Artikel 15 Procuratie

Afspraken of overeenkomsten met ondergeschikte leden van het Personeel van G4S binden G4S niet, voor zover deze afspraken of overeenkomsten niet schriftelijk zijn bevestigd door Personeel dat volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel over een toereikende procuratie beschikt. Als ondergeschikt personeel zijn in dit verband te beschouwen alle werknemers en medewerkers, die volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel niet over een toereikende procuratie beschikken.

Artikel 16 Bevoegdheid en toepasselijk recht

Geschillen over de Overeenkomst en de nakoming daarvan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen. Op elke Overeenkomst tussen G4S en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Hoofdstuk 3 Bijzondere bepalingen

G4S Alarmcentrale

Artikel 17 Acties, tarieven en beperking aansprakelijkheid

- 17.1 De actie die ondernomen zal worden door G4S na ontvangst door de alarmcentrale van een alarmmelding, is afhankelijk van de abonnementsvorm en is nader uitgewerkt in het met de Opdrachtgever overeengekomen protocol. Indien tussen G4S en Opdrachtgever niet een protocol is overeengekomen geldt de standaardprocedure, zoals omschreven in de Gebruikershandleiding G4S Alarmcentrale en op de klantenkaart.
- 17.2 Indien voor G4S kenbaar is dat de overeengekomen actie niet tot het beoogde resultaat leidt of kan leiden, zal G4S Alarmcentrale naar bevinding van zaken handelen om toch zo veel mogelijk aan het doel van de dienstverlening te beantwoorden.
- 17.3 G4S zal geen actie ondernemen in geval van stroomstoring of storing van het netwerk van de (telecom)provider, tenzij Opdrachtgever en G4S schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 17.4 In het overeengekomen tarief voor de alarmcentrale is opgenomen, dat er jaarlijks maximaal vier mutaties van het protocol worden aangenomen en verwerkt. Indien dit aantal wordt overschreden kunnen extra kosten op basis van geldende uurtarieven, alsmede kosten voor paskaarten, porto- en/of verzendingskosten, etc., in rekening worden gebracht.
- 17.5 Onverminderd de overige rechten van G4S, heeft G4S het recht om een bedrag van € 15,- (exclusief BTW) per nodeloze alarmmelding in rekening te brengen bij Opdrachtgever; indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst tien of meer nodeloze alarmmeldingen hebben voorgedaan.
- 17.6 De aansprakelijkheid van G4S met betrekking tot alarmcentralediensten is nader beperkt als volgt:
- 1 tot een maximum van € 10.000,- of, indien dit lager is, 20 maal het jaarlijkse factuurbedrag, per gebeurtenis;
 - 2 in enig kalenderjaar jegens één en dezelfde Opdrachtgever voor meerdere gebeurtenissen: maximaal € 100.000,-.

Artikel 18 Dienstverlening met camera- en/of audiosystemen

- 18.1 Na ontvangst van een alarmmelding zal vanuit de alarmcentrale een verbinding met het aangesloten camera- en/of audiosysteem van de installatie tot stand worden gebracht, teneinde de alarmmelding/oproep te onderzoeken.
- 18.2 Buiten het geval van een alarmmelding worden signalen van het aangesloten camera- en/of audiosysteem van de installatie in de alarmcentrale slechts beoordeeld tijdens overeengekomen (periodieke) video-surveillanceronden en tijdens video-begeleiding bij toegangsverlening.
- 18.3 Indien de via die verbinding in de alarmcentrale ontvangen signalen daartoe aanleiding geven, zal G4S handelen overeenkomstig het met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen protocol.
- 18.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneren van de installatie, met inbegrip van de projectie/instelling van het camera- en/of audiosysteem, alsmede voor de kwaliteit van de signalen die in de alarmcentrale kunnen worden waargenomen. G4S is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van hetgeen in de alarmcentrale wordt waargenomen. Indien de lokale situatie onvoldoende kan worden beoordeeld als gevolg van slechte ontvangst, slechte projectie/instelling en/of slechte atmosferische omstandigheden waardoor de signalen van onvoldoende kwaliteit zijn, is het aan G4S om te beoordelen of er aanleiding bestaat om te handelen overeenkomstig het protocol. Iedere aansprakelijkheid van G4S voor het handelen of nalaten van haar Personeel in deze omstandigheden is uitgesloten.

Artikel 19 Toegangsverlening

- 19.1 De werkzaamheden van G4S betreffende toegangsverlening zijn beperkt tot het verlenen van toegang aan een ieder die door Opdrachtgever is aangemerkt als toegangsbevoegde en het weigeren van toegang aan anderen.
- 19.2 G4S is niet aansprakelijk voor onjuistheden en onduidelijkheden in de opgave van de toegangsbevoegden door

Opdrachtgever, noch voor het verlenen van toegang tot het Object aan onbevoegden indien die onbevoegdheid niet kenbaar was voor G4S.

Artikel 20 Verplichtingen van Opdrachtgever

20.1 Opdrachtgever moet voldoen aan de volgende verplichtingen:

- tenminste éénmaal per jaar de installatie laten controleren en onderhouden door een erkende installateur;
- ervoor zorgdragen dat de installatie geen defecten vertoont;
- ervoor zorgdragen dat de installatie niet is uitgeschakeld en niet (door ondeskundig gebruik) gebrekkig functioneert;
- veiligheidscodes slechts op een "need to know"-basis aan gezinsleden en/of medewerkers ter beschikking stellen en zorgen dat zij niet eenvoudig zijn te achterhalen;
- een abonnement aanhouden bij een (telecom)provider tot levering van de noodzakelijke telefoonlijn(en) en/of andere netwerkverbindingen en het onderhoud daarvan gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
- ervoor zorgdragen dat de telefoonlijn(en) en/of andere netwerkverbindingen van (telecom)providers vrij zijn van storingen en dat er een ononderbroken verbinding bestaat tussen de installatie en de alarmcentrale;
- al het mogelijke doen om nodeloos alarm te voorkomen, zoals omschreven in de Gebruikershandleiding G4S Alarmcentrale;
- ieder nodeloos alarm direct aan G4S melden;
- ervoor zorgdragen dat een proefalarm en het testen van de installatie uitsluitend plaatsvindt na overleg met G4S;
- G4S alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor een adequate dienstverlening op grond van de Overeenkomst noodzakelijk is, waaronder de voor het werk benodigde energie op kosten van Opdrachtgever;
- G4S minimaal drie telefoonnummers verschaffen van bruikbare, actuele waarschuwingsadressen, het telefoonnummer van het bewaakte Object niet inbegrepen, welke gebruikt kunnen worden voor een adequate dienstverlening. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van deze telefoonnummers;
- zorgdragen voor de juistheid en het actualiseren van alle gegevens welke noodzakelijk zijn voor een correcte dienstverlening, contractbeheer en facturatie door G4S;
- de uitvoering van alle overeengekomen diensten door G4S mogelijk maken onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften;
- In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever er voor zorgen dat de installatie geen signalen meer zal doorgeven aan de alarmcentrale. Indien een maand na beëindiging van de Overeenkomst het doorgeven van signalen niet is gestaakt, is Opdrachtgever het tarief voor een nieuwe contractperiode aan G4S verschuldigd.

G4S heeft het recht de alarmcentralediensten op te schorten zolang Opdrachtgever niet aan bovenstaande verplichtingen voldoet.

20.2 Het installeren van de installatie (waaronder tevens numerieke programmeringswerkzaamheden), het aansluiten en het onderhoud van alle noodzakelijke telefoonlijn(en) en/of andere netwerkverbindingen en alle daarbij betrokken kosten, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever. Indien ten gevolge van maatregelen van enige (telecom)provider of anderszins wijzigingen noodzakelijk zijn in de installatie, dient Opdrachtgever dit voor zijn rekening door een erkende installateur te laten uitvoeren.

20.3 Om stagnatie bij door G4S uit te voeren actie te voorkomen is Opdrachtgever verplicht om, voor zover mogelijk, met G4S te communiceren via de automatische afhandeling zoals vermeld in de Handleiding voor Cliënten.

20.4 Opdrachtgever zal zelf geen werkzaamheden aan de installatie verrichten.

Artikel 21 Proefperiode

21.1 De verplichtingen van G4S met betrekking tot de alarmcentralediensten gaan niet eerder in dan: na afloop van een naar het oordeel van G4S zonder problemen verlopen proefperiode van veertien dagen, die aanvangt op het tijdstip dat de installatie op de alarmcentrale is aangesloten; en na ontvangst door G4S van het door Opdrachtgever ingevulde protocol; en nadat door Opdrachtgever is voldaan aan haar verplichtingen zoals neergelegd in artikel 20.

21.2 Tijdens de proefperiode zal, in afwijking van het protocol, bij een alarmmelding alleen een telefonische mededeling door G4S worden gedaan aan een waarschuwingsadres.

21.3 Indien het aantal nodeloze alarmmeldingen tijdens de proefperiode hiertoe aanleiding geeft, stemt Opdrachtgever er reeds

nu mee in dat G4S een nieuwe proefperiode instelt, zonder dat Opdrachtgever enige rechten kan doen gelden. Indien daartoe wordt overgegaan, zal G4S Opdrachtgever daarover schriftelijk in kennis stellen. Van het einde van een dergelijke nieuwe proefperiode zal G4S Opdrachtgever eveneens schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 22 **Gegevensverwerking en geheimhouding**

- 22.1 G4S heeft het recht om alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, alsmede alle signalen van de installatie te registreren en op te slaan in een (digitale) databank. Bij een geschil omtrent die gegevens of signalen, is – behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs – de administratie en database van G4S doorslaggevend.
- 22.2 G4S heeft het recht de geregistreerde en opgeslagen informatie te raadplegen en te gebruiken in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en voor het verkrijgen en verschaffen van inzicht in haar werkzaamheden en ten behoeve van facturatie aan Opdrachtgever.
- 22.3 G4S heeft het recht om op eerste verzoek van politie of justitie de door G4S geregistreerde en opgeslagen informatie aan politie en justitie te verstrekken, zonder dat daarvoor (voorafgaande) toestemming van Opdrachtgever vereist is. G4S kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor het verstrekken van geregistreerde en opgeslagen informatie aan politie of justitie. Opdrachtgever vrijwaart G4S voor alle aanspraken dienaangaande.

G4S Emergency & Care Center

Artikel 23 **Algemeen**

- 23.1 G4S staat niet in voor de bereikbaarheid van de personen aan wie de call gesprekken moeten worden doorgegeven. G4S is slechts gehouden call gesprekken door te geven en G4S zal derhalve niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen.
- 23.2 Indien het werkelijk aantal door te geven call gesprekken, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal G4S het aantal extra call gesprekken in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal call gesprekken.
- 23.3 Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van Opdrachtgever wordt doorgeschakeld met de alarmcentrale van G4S, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de alarmcentrale van G4S via de daartoe opengestelde telefoonverbinding. G4S is nimmer verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

G4S Mobiele Surveillance

Artikel 24 **Algemeen**

- 24.1 Indien Opdrachtgever niet is aangesloten bij de alarmcentrale van G4S, maar bij een externe meldkamer, is G4S nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die meldkamer en de onjuistheid van de door die meldkamer verstrekte gegevens. De externe meldkamer is verantwoordelijk voor de registratie en mutatie van de waarschuwingsadressen en de actiepatronen en draagt er zorg voor dat contact wordt opgenomen met de door Opdrachtgever opgegeven personen.
- 24.2 Eenodeloze 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 worden gebracht.
- 24.3 De controles of bezoeken van een 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 G4S niet aansprakelijk.

- 24.4 G4S is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het Object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden.

G4S Guarding & Services

Artikel 25 Rooster

G4S zal het Personeel leveren overeenkomstig een met Opdrachtgever overeengekomen rooster. Extra uren zullen Opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. Voor een korte dienst (minder dan 3 uur) wordt op basis van VPB-CAO verplichtingen tenminste 3 uur in rekening gebracht. Indien door G4S op verzoek van Opdrachtgever minder uren worden geleverd dan voorzien in het overeengekomen rooster, dan behoudt G4S het recht om de uren volgens het rooster te factureren.

Artikel 26 Huisregels

Het Personeel van G4S zal de voor het Object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door het Personeel te verrichten taken dat toelaten en deze door opdrachtgever vooraf zijn verstrekt.

G4S Training & Safety Solutions

Artikel 27 Terbeschikkingstelling, urenverantwoording

- 27.1 Indien in het kader van Risicomanagement door G4S 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, G4S onmiddellijk, doch in ieder geval een maand voor het einde het project, daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 27.2 Opdrachtgever staat er voor in dat de arbeidsduur en werktijden van het aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Personeel voldoen aan VPB-CAO en aan de wettelijke voorschriften. Aanvang en duur van de vakantie wordt vastgesteld in onderling overleg tussen Opdrachtgever, G4S en het ter beschikking gestelde Personeel.
- 27.3 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 G4S. Indien buiten de gebruikelijke werktijden werkzaamheden worden verricht, gelden de met Opdrachtgever overeengekomen toeslagen.
- 27.4 G4S 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.
- 27.5 Indien Opdrachtgever weigert de urenverantwoording voor akkoord te tekenen, heeft G4S het recht het aantal door het Personeel gewerkte uren zelf vast te stellen overeenkomstig de opgave van het Personeel dan wel, bij gebreke van een dergelijke opgave, vast te stellen op de overeengekomen arbeidsomvang.

Artikel 28 Absentie, ziekte, verhindering opdrachtgever

- 28.1 De Opdrachtgever verbindt zich bij inschrijving tot betaling van het gehele cursusgeld, ongeacht al of niet, geheel of gedeeltelijk, de lessen worden gevolgd.
- 28.2 Absentie van een cursist(e) tijdens de cursus ontheft de Opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling. Verzuim van een of meerdere lessen geeft geen recht tot gedeeltelijke of gehele restitutie van het cursusgeld.
- 28.3 Een opzegging kan alleen en uitsluitend per aangetekende brief geschieden.
- 28.4 Ziekte of verhindering geeft geen recht tot restitutie of ontbinding van de overeenkomst. Indien een cursus door persoonlijke omstandigheden niet gevolgd kan worden, kan tegen betaling van € 45,- administratiekosten de aanmelding verschoven

worden naar een eerstvolgende cursus of andere cursusplaats. Een aanvraag tot verschuiving moet echter uiterlijk 2 weken voor aanvang van de cursus schriftelijk ingediend worden en in het bezit van G4S te zijn. Verschuivingen binnen twee weken voor aanvang van de cursus is niet mogelijk. Vervanging van deelname aan een cursus door een derde is mogelijk tegen betaling van € 45,- administratiekosten. Een aanvraag voor vervanging moet echter uiterlijk twee werkdagen voor aanvang van de cursus schriftelijk worden ingediend en in het bezit van G4S zijn.

Artikel 29 Annulering door G4S

- 29.1 In geval van onvoldoende aanmelding voor een opleiding op basis van open inschrijving, is G4S gerechtigd de opleiding te annuleren en na annulering een gepast voorstel aan Opdrachtgever te doen.
- 29.2 Indien G4S de werkzaamheden voor aanvang van de Diensten annuleert, zal zij van Opdrachtgever geen enkele vergoeding ontvangen.
- 29.2 In geval van annulering door G4S tot uiterlijk vier weken voor aanvang van de dienstverlening is G4S geen annuleringskosten verschuldigd aan Opdrachtgever.
- 29.3 Behalve in de situatie van overmacht zal in geval van annulering door G4S binnen vier weken voor aanvang van de dienstverlening door G4S aan Opdrachtgever alle door Opdrachtgever, aantoonbaar gemaakte out of pocketkosten, zoals speciaal gehuurde materialen of middelen, catering en locatiekosten, alsmede een redelijke vergoeding voor aantoonbare administratie- of verletkosten vergoeden. Dit geldt niet voor annulering bij open inschrijving.
- 29.4 G4S zal geen annulerings- of beëindigingsvergoeding aan opdrachtgever betalen, indien er sprake is van aantoonbare overmacht. Ziekte van G4S medewerkers wordt niet als overmacht aangemerkt.

Artikel 30 Restbepaling: diploma's, betalingstermijn en aansprakelijkheidsbeperking

- 30.1 Diploma's c.q. certificaten worden pas aan de Opdrachtgever verstrekt nadat volledige betaling aan G4S is voldaan.
- 30.2 Voor Opdrachtgever geldt dat de factuur van G4S vóór aanvang van de dienstverlening dient te zijn voldaan.
- 30.3 G4S is niet aansprakelijk voor het niet voldoen door deelnemers aan de door G4S verzorgde cursus noodzakelijke gezondheidseisen, of het geen gehoor geven aan, niet volgen van of handelen tegen mondelinge, schriftelijke en/of audiovisuele veiligheidsinstructies, voorschriften en aanwijzingen van deskundigen.
- 30.4 Opdrachtgever stelt G4S nimmer aansprakelijk voor het missen van en/of gekort worden op nationale danwel internationale premies, subsidies en uitkeringen van welke aard en vorm dan ook.

G4S Fire & Safety

Artikel 31 Aansprakelijkheid wachturen

Er is uitsluitend sprake van een inspanningsverplichting van G4S tot het voorkomen en/of beperken van wachturen. Voor het ontstaan en/of oplopen van wachturen is G4S nimmer aansprakelijk.

Artikel 32 Minimum aantal uren per dienst

G4S factureert minimaal 8 uur per dienst. Onbetaalde pauzes worden hier uitsluitend vanaf getrokken indien deze boven de 8 uur zijn. Er is altijd sprake van een maximum van 0,75 uur onbetaalde pauze per dag.

Artikel 33 Persoonlijke beschermingsmiddelen

G4S levert standaard persoonlijke beschermingsmiddelen. Deze zijn verdisconteerd in het uurtarief. Klantspecifieke persoonlijke beschermingsmiddelen echter zijn niet in het uurtarief verdisconteerd en zullen separaat in rekening worden gebracht.