

## Hoofdstuk 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan:

- Diensten:** 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 of waarmee diensten zijn overeengekomen  
**Overeenkomst:** 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.  
**Partijen:** Opdrachtgever en G4S

## Hoofdstuk 2: Algemeen

### Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding/offerte, overeenkomst en diensten 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 onverminderd van kracht. 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 de Bijzondere Bepalingen van hoofdstuk 3 vóór op het Algemeen deel van hoofdstuk 2.

### 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 van de aanbieding/offerte.
- 2.2 In afwijking van het bepaalde in Burgerlijk Wetboek boek 6 art. 225 lid 2 is G4S niet gebonden aan afwijkingen die zijn opgenomen in de aanvaarding door Opdrachtgever van de aanbieding/offerte van G4S.
- 2.3 Bij een samengestelde aanbieding/offerte voor meerdere Diensten is G4S niet verplicht om een gedeelte van de Diensten uit te voeren voor de voor dat deel overeengekomen prijs, indien het andere gedeelte van de aanbieding/offerte niet wordt toegekend.

### Artikel 3: Uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1 De verbintenis die G4S aangaat is een inspanningsverplichting waarbij G4S de specifieke eisen van vakmanschap die daarbij horen in acht zal nemen. G4S zal de van overheidswege gestelde voorschriften naleven. Alle eisen die door Opdrachtgever aan de Diensten worden gesteld, moeten schriftelijk met Opdrachtgever 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 stelt G4S in de gelegenheid om 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, te beëindigen 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 Opdrachtgever zorgt op locatie altijd voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. Deze 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 door G4S aan opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur. Opdrachtgever zal hier "als een goed huisvader" voor 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 op de hoogte te brengen van het feit dat de apparatuur eigendom is van G4S.

#### **Kleding**

- 3.7 Het Personeel zal tijdens de dienstverlening het standaard uniform van G4S dragen, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk anders is overeengekomen en de wettelijke bepalingen zich daar niet tegen verzetten. Kosten welke gepaard gaan met gewenste/vereiste afwijkingen op het standaard uniform zijn voor rekening opdrachtgever.

#### **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, het betrokken raken bij geschillen tussen Opdrachtgever en één of meerdere derden en diensten welke in strijd zijn met de openbare orde, veiligheid of gezondheid worden niet verricht.

#### **Strafbare feiten**

- 3.9 Indien G4S een strafbaar feit ontdekt, 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. G4S kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade van derden of Opdrachtgever ten gevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart G4S voor alle aanspraken hieromtrent.
- 3.10 Kosten die 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 voor de uitvoering van de Overeenkomst aan G4S ter beschikking zijn gesteld worden tot uiterlijk twee maanden na de beëindiging van de Overeenkomst door G4S bewaard waarna deze uit veiligheidsoverwegingen worden vernietigd. Opdrachtgever dient de sleutels binnen de twee maanden af te halen.

#### **Artikel 4: Levering en leveringstermijnen**

- 4.1 Extra te maken kosten in verband met de door de Opdrachtgever gewenste spoedleveringen zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Opgegeven leveringstermijnen zijn geen 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 alleen 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 geen aanspraak geven op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst. Onder leveringstermijn wordt hierbij bedoeld de termijn vanaf het moment van aanvraag van de dienst tot het moment van aanvang van uitvoering van de diensten.

#### **Artikel 5: Retentierecht**

Onverminderd het wettelijke retentierecht heeft G4S het recht enig goed van de Opdrachtgever, dat haar op enigerlei titel ter beschikking is gesteld, onder zich te houden, dit ter 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, dan wel indien een bodembeslag door de Belastingdienst wordt gelegd.

#### **Artikel 6: Tarieven**

- 6.1 Opdrachtgever dient het overeengekomen tarief voor de overeengekomen Diensten volledig en conform de in het contract afgesproken betalingstermijn te betalen. Opdrachtgever heeft geen recht op korting of verrekening.
- 6.2 De door G4S gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen en eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 6.3 Indien tijdens de duur van de Overeenkomst kostprijsverhogende wijzigingen optreden door onder meer wijzigingen in de lonen, CAO en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhoging van onkostenvergoeding, aanpassingen in de BTW-regeling en stijgingen van directe en indirecte (externe) kosten, mag G4S de met Opdrachtgever overeengekomen prijs tussentijds verhogen, dit in redelijkheid en met inachtneming van de in dit verband door de overheid gestelde en nog te stellen regels. Deze bevoegdheid ontstaat niet eerder dan nadat drie maanden zijn verstreken vanaf het tijdstip waarop G4S en Opdrachtgever de Overeenkomst hebben gesloten. G4S mag een prijsindexering hanteren waarbij de prijs op basis van redelijkheid en billijkheid kan worden aangepast.

#### **Artikel 7: Facturering, betaling, termijnen, urenverantwoording**

- 7.1 Opdrachtgever betaalt de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door G4S aan te geven manier, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Indien binnen de vermelde termijn niet is betaald, 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 dient verder alle redelijke kosten die G4S maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, daaronder begrepen de kosten van een incassobureau, advocaat en/of deurwaarder te vergoeden. 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. Opdrachtgever maakt gebruik van PO-nummers welke hij vóór de feitelijke aanvang van de uitvoering van de overeenkomst zal aanleveren bij G4S.

#### **Gedeeltelijke betwisting, opschorting en beëindiging**

- 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 is geen reden tot gehele of gedeeltelijke weigering van Opdrachtgever om de facturen van G4S te voldoen.
- 7.3 Als Opdrachtgever een factuur van G4S niet binnen de contractueel overeengekomen betalingstermijn betaald, heeft G4S het recht haar werkzaamheden per direct op te schorten of te beëindigen. Als na sommatie, om binnen een redelijke termijn de factuur alsnog te betalen, deze binnen afloop van de termijn niet is ontvangen, kan G4S met behoud van alle rechten, tot eenzijdige ontbinding van de overeenkomst overgaan. Indien er sprake is van opschorting zullen de werkzaamheden worden hervat zodra Opdrachtgever volledig aan de verplichtingen heeft voldaan.
- 7.4 Als 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 drie maal de laatst verzonden termijnfactuur.

#### **Toerekening van betalingen**

- 7.5 Betalingen van de Opdrachtgever worden in eerste plaats gebruikt ter vergoeding van alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats voor opeisbare facturen die het langst open staan, ook als Opdrachtgever vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 7.6 Indien de looptijd van uitvoering van Diensten langer is dan 1 maand, kan G4S Opdrachtgever maandelijks factureren voor dat deel van de geleverde diensten.

#### **Termijn bezwaar/betwisting**

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

#### **Wettelijke sociale lasten**

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

#### **Urenverantwoording**

- 7.9 G4S kan factureren aan de hand van de door Opdrachtgever goedgekeurde urenverantwoording van het Personeel. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste invulling van gewerkte uren en overuren en van door het Personeel gemaakte onkosten.
- 7.10 Indien Opdrachtgever de urenverantwoording niet binnen een redelijke termijn van drie weken goedkeurd, heeft G4S het recht het aantal door het Personeel gewerkte uren zelf vast te stellen en te factureren overeenkomstig de opgave van het Personeel dan wel, bij gebreke van een dergelijke opgave, vast te stellen op de overeengekomen arbeidsomvang of ingeplande uren.

## **Artikel 8: Duur en omvang van de overeenkomst**

### **Onbepaalde tijd**

- 8.1 Partijen kunnen een Overeenkomst voor onbepaalde tijd tegen het eind van ieder kalenderjaar bij aangetekende brief opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. De opdrachtgever die een natuurlijke persoon is, die niet handelt in de uitvoering van een beroep of bedrijf, kan een overeenkomst voor onbepaalde tijd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

### **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. De opdrachtgever die een natuurlijke persoon is, die niet handelt in de uitvoering van een beroep of bedrijf, kan een overeenkomst voor bepaalde tijd die is verlengd of die een langere duur heeft dan 12 maanden, te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

### **Ontbinding**

- 8.3 Partijen kunnen 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. Partijen kunnen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang 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.
- 8.4 G4S kan te allen tijde, met in acht neming van een opzegtermijn van 1 maand, de overeenkomst zonder opgave van reden en zonder dat dit enige schadevergoedingsplicht voor G4S met zich brengt, door middel van een aangetekend schrijven de overeenkomst ontbinden.
- 8.5 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst, het geheel van de contractueel overeengekomen diensten niet eenzijdig, ineens of cumulatief, substantieel, (>10%) wijzigen zonder voorafgaand overleg en schriftelijke overeenstemming met G4S omtrent de daaruit voortvloeiende gevolgen.

## **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 maar ook extreme weer- en verkeersomstandigheden, een epidemie en pandemie.
- 9.2 In geval van overmacht mag G4S zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de Overeenkomst voor een periode van ten hoogste zes maanden opschorten of de Overeenkomst per direct ontbinden, zonder dat er voor G4S een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. G4S mag zich op overmacht beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat G4S haar verbintenis had moeten nakomen.
- 9.3 Als G4S bij het begin van de overmachtssituatie al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen mag zij het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en voldoet Opdrachtgever deze factuur alsof het een afzonderlijk contract betreft.

## **Artikel 10: Intellectueel-, informatie- en dataeigendom**

- 10.1 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. Bovengenoemde zaken zijn uitsluitend beschikbaar gesteld om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van G4S worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- 10.2 Alle door of bij G4S gegenereerde, geregistreerde, ontvangen en opgeslagen informatie, gegevens, data en signalen behoren toe aan G4S. G4S kan hier binnen de geldende wet- en regelgeving vrijelijk over beschikken.

## **Artikel 11: Klachten**

- 11.1 Opdrachtgever zal een klacht binnen 8 dagen na ontdekking van een gebrek, schriftelijk, gespecificeerd melden bij G4S. Indien G4S de klacht gegrond acht zal zij het gebrek herstellen. Als herstel niet mogelijk is zal G4S in overleg met Opdrachtgever tot een adequate oplossing proberen te komen.
- 11.2 Klachten met betrekking tot een deel van de uitvoering van de Overeenkomst zijn geen reden tot afkeuring van de gehele uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.3 Opdrachtgever verleent alle medewerking aan G4S tot afwikkeling van de klacht.

## **Artikel 12: Geheimhouding**

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. Het tussen de Partijen aangaan van de overeenkomst geldt in ieder geval als vertrouwelijk. Hierover wordt, zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, op geen enkele wijze, waaronder ook niet via social media, gecommuniceerd.

## **Artikel 13: Personeel**

### **Eisen**

13.1 G4S selecteert het Personeel voor de uitvoering van de Overeenkomst aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte inlichtingen. Daarbij wordt rekening gehouden met de eisen in de Overeenkomst en de wet- en regelgeving die daarop van toepassing is. Binnen deze kaders is de personeelskeuze voor G4S geheel vrij.

### **Inwerken en opleiding**

13.2 Als Personeel van G4S moet worden ingewerkt en/of ten behoeve van de werkzaamheden voor Opdrachtgever een opleiding moet volgen, dan komen de kosten daarvan volledig 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 € 1.500,- 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.

14.2 G4S is niet aansprakelijk voor:

- bedrijfs- of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst;
- 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;
- 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 Burgerlijk Wetboek 6 artikel 198 – 202 zijn onverkort van toepassing;
- de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens;
- 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, programmeringsfouten, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook door veroorzaakt;
- handelen of nalaten van Opdrachtgever; diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege Opdrachtgever tewerk zijn gesteld;
- voor onoordeelkundige behandeling c.q. gebruik van het door G4S opgeleverde werk c.q. de door haar geleverde zaken;
- schade welke door personeel van G4S is veroorzaakt terwijl zij onder leiding en/of toezicht van Opdrachtgever stonden waarmee G4S feitelijk geen zeggenschap meer had over de gedragingen van dat Personeel.

14.3 Indien sleutels tijdens de Overeenkomst kwijt raken of verloren gaan, zal Opdrachtgever binnen 48 uur zorgen voor vervanging van sloten en/of sleutelsystemen en nieuwe sleutels afgeven aan G4S. G4S is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade die na het verstrijken van de 48-uurs termijn ontstaat.

14.4 De aansprakelijkheid van G4S is in alle gevallen beperkt tot maximaal de totaal met de overeenkomst gepaard gaande opdrachtsom per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, met een maximum van € 1.000.000,- 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.

## Vrijwaring

- 14.5 Opdrachtgever vrijwaart G4S van aanspraken van derden tegen G4S inzake het verlies van of schade aan objecten, zaken of personen.
- 14.6 Opdrachtgever vrijwaart G4S tegen alle vorderingen uit product- en milieuaansprakelijkheid en vorderingen welke voortvloeien uit de oneigenlijke inzet van medewerkers door Opdrachtgever en de daaruit voortvloeiende schade.

## 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 Secure Monitoring

#### Artikel 17: Acties, tarieven en beperking aansprakelijkheid

- 17.1 De actie die G4S neemt 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 geen protocol is overeengekomen geldt de standaardprocedure, zoals omschreven in de Gebruikershandleiding G4S Secure Monitoring en op de klantenkaart.
- 17.2 Als G4S merkt dat de overeengekomen actie niet tot het beoogde resultaat leidt of kan leiden, zal G4S Secure Monitoring 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 verwerkt. Indien dit aantal wordt overschreden kunnen op basis van geldende uurtarieven, voor paskaarten, porto- en/of verzendingskosten, etc., extra kosten 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:
- tot een maximum van € 10.000,- of, indien dit lager is, 10 maal het jaarlijkse factuurbedrag, per gebeurtenis,
  - met een maximum van € 100.000,- per opdrachtgever per jaar.

#### Artikel 18: Dienstverlening met behulp van elektronische ondersteuning

- 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, om 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 alleen 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 en 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 is in deze omstandigheden 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 bij een onjuiste en/of onduidelijke opgave van de toegangsbevoegden door Opdrachtgever en de gevolgen die hieruit voortvloeien.

## Artikel 20: Verplichtingen van Opdrachtgever

- 20.1 Opdrachtgever voldoet aan onderstaande verplichtingen.

Opdrachtgever zal:

- 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 Secure Monitoring;
- 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 er voor zorgen dat de installatie geen signalen meer doorgeeft 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 acties 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 en 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, voor het verkrijgen 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 of G4S hiervoor aansprakelijk kan worden gehouden.

#### **G4S Emergency & Care Center en TeleServices**

##### **Artikel 23: Algemeen**

- 23.1 G4S staat niet in voor de bereikbaarheid van de personen aan wie de call gesprekken moeten worden doorgegeven. G4S geeft alleen call gesprekken door en zal 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 niet verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

#### **G4S Patrol & Response Services**

##### **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 of meldingen. 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 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.
- 24.3 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.
- 24.4 Indien derden, ter assistentie van G4S, zaken ter beschikking hebben gekregen zoals bijvoorbeeld sleutels, key-cards, codes etc., dienen deze bij een verzoek daartoe van G4S binnen 3 werkdagen te worden geretourneerd. Bij het weigeren hiervan kan zonder verdere rechtelijke tussenkomst, een boete worden opgelegd van € 2500,- en € 500,- voor iedere dag dat de weigering vervolgens voortduurt.

#### **G4S Security Services**

##### **Artikel 25: Roosters, incidenteel, ad hoc, extra dienstverlening en annulering**

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 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, instructies en/of huisregels naleven, voor zover de door het Personeel te verrichten taken dat toelaten, deze niet in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving, openbare orde en veiligheid en deze door Opdrachtgever vooraf zijn verstrekt.



**Artikel 27: Terbeschikkingstelling**

- 27.1 Indien in het kader van Risicomanagement door G4S voor de duur van het project Personeel aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, 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 CAO en 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.

**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 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 per cursist 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. Het annuleren van een complete cursus kan slechts uiterlijk 2 weken voor aanvang van de cursus tegen betaling van € 250,-.

**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.
- 29.3 In geval van annulering door G4S tot uiterlijk vier weken voor aanvang van de dienstverlening is G4S geen annuleringskosten verschuldigd aan Opdrachtgever.
- 29.4 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.
- 29.5 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 G4S is niet 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 aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.