

# Algemene Voorwaarden Veen Hosting & Security B.V

Veen Hosting & Security B.V. (hierna: ) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95014535 en is gevestigd aan Trekweg 116 (8763LM) te Parrega.

## Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Dienstverlener:** biedt Diensten aan Opdrachtgever.
3. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die heeft aangesteld, projecten aan heeft verleend voor Diensten die door worden uitgevoerd, of waaraan een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
4. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door .
5. **Diensten:** de Diensten die aanbiedt zijn het verstrekken van advies en ondersteuning op gebied van veiligheid en het verrichten van feitelijke beveiligingsdiensten waaronder begrepen, maar niet beperkt tot het uitvoeren van evenement- en objectbeveiliging, persoons- en crowdbeveiliging, beveiliging op locatie, alarmopvolging, sleutelbeheer en ad hoc beveiliging.
6. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en , alsmede voorstellen van voor Diensten die door aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van , elke Overeenkomst tussen en Opdrachtgever en op elke dienst die door wordt aangeboden.
2. Voordat een overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

### **Artikel 3 - Het Aanbod**

1. Alle door gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Termijnen in het Aanbod van zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
3. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) alsmede gederfde inkomsten in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
4. Elke Overeenkomst die met wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan wordt toegekend, berust bij het Bedrijf en niet bij een individuele persoon die met is verbonden.

5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.

6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

7. Annuleringskosten bij Opdrachtgever

Indien de opdrachtgever een bevestigde opdracht annuleert, wordt de volgende kostenstructuur gehanteerd:

- Binnen 7 dagen na bevestiging: 25% van de overeengekomen opdrachtwaarde.
- Binnen 7 tot 30 dagen voor de startdatum van de opdracht: 50% van de overeengekomen opdrachtwaarde.
- Binnen 7 dagen voor de startdatum van de opdracht: 100% van de overeengekomen opdrachtwaarde.
- Deze kosten zijn inclusief reeds gemaakte kosten en gedeerde inkomsten.

#### **Artikel 4 A - Betalingsverzuim en Rentevergoeding**

Indien de opdrachtgever niet binnen de vastgestelde betalingstermijn betaalt en in verzuim raakt, wordt er rente doorberekend:

- Rentepercentage: 0,05% per dag over het openstaande bedrag, gerekend vanaf de eerste dag van verzuim.
- Incassokosten: Naast de rente worden eventuele buitengerechtelijke incassokosten doorbelast volgens de staffel van artikel 6:96 BW

#### **Artikel 4 B Annulering na Gunning van de Opdracht aan Veen Hosting & Security B.V.**

Annulering na Gunning van de Opdracht aan Veen Hosting & Security B.V.

Indien de opdrachtgever de opdracht aan Veen Hosting & Security B.V. gunt en vervolgens besluit om, om welke reden dan ook, alsnog met een ander bedrijf of met hun eerdere leverancier verder te gaan, gelden de volgende annuleringskosten:

- Annulering binnen 7 dagen na gunning van de opdracht: 25% van de totale overeengekomen opdrachtwaarde.
- Annulering tussen 7 en 30 dagen na gunning van de opdracht: 50% van de totale overeengekomen opdrachtwaarde.
- Annulering meer dan 30 dagen na gunning van de opdracht: 100% van de totale overeengekomen opdrachtwaarde.

Indien het een vaste (niet-tijdelijke) opdracht betreft langer dan 2 maanden aaneengesloten, geldt daarnaast een eenmalige boete van €5.000 voor de opdrachtgever, bovenop de annuleringskosten. Deze boete is bedoeld ter compensatie voor de vastgelegde capaciteit en potentiële gedeerde inkomsten en is direct opeisbaar.

#### **Artikel 5 - Duur van de overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Zowel Opdrachtgever als kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog

verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

3. Ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 7 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van . De urenregistratie van is hierbij leidend.
6. Zowel Opdrachtgever als kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeldt zich voordoet, is nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. Partijen zullen voorafgaand de overeenkomst in overleg treden. zal alle, door Opdrachtgever, specifieke werkzaamheden en diensten vastleggen in de overeenkomst.
3. zal de van overheidswege gestelde voorschriften en (veiligheids)eisen die van toepassing zijn op de door haar te verrichten werkzaamheden naleven.
4. De Overeenkomst op basis waarvan de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
5. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
6. informeert Opdrachtgever (of een door hem aangegeven contactpersoon) en verschaft Opdrachtgever de benodigde inlichtingen, waarschuwingen en/of meldingen. is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet opvolgen van deze informatie door Opdrachtgever.
7. Bij de uitvoering van de Diensten is niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor , is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
8. is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

9. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
10. zal de bevoegde instanties en de door Opdrachtgever schriftelijk aanwezen personen waarschuwen. zal daarbij voor zover mogelijk de door Opdrachtgever opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. is niet verantwoordelijk voor het adequaat ingrijpen door de gewaarschuwde instanties.
11. Sleutels en andere toebehoren die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan ter beschikking worden gesteld, worden na het beëindigen van de diensten door aan Opdrachtgever geretourneerd. Opdrachtgever dient de sleutels zelf binnen een maand na beëindiging van de overeenkomst op een door aangewezen locatie af te halen. Indien de sleutels niet binnen voornoemde termijn door Opdrachtgever worden afgehaald, dan zullen de sleutels door worden vernietigd.
12. Indien door Opdrachtgever verstrekte sleutels en andere toebehoren aan tijdens de looptijd van de overeenkomst kwijt raken of verloren gaan is Opdrachtgever verplicht binnen 24 uur na melding door , zorg te dragen voor vervanging van sloten en/of sleutelsystemen en nieuwe sleutels ter beschikking te stellen aan .
13. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de instructie(s) van derden en dient zijn medewerkers op de hoogte te stellen van de te volgen beveiligingsvoorschriften en de procedures.
14. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie.
15. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

## **Artikel 7 - Surveillance en Alarmopvolging**

1. kan, indien Partijen dit zijn overeengekomen, surveillance waaronder tevens verstaan preventieve controlerondes alsmede alarmopvolging uitvoeren.
2. Indien overeengekomen kan in het kader van de alarmopvolging een door Opdrachtgever ontvangen alarmmelding opvolgen, met als doel om zoals is overeengekomen een onderzoek ter plaatse te stellen naar de oorzaak van de alarmmelding.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een geschikte alarminstallatie geschikt voor de alarmcentrale van , een deugdelijke instandhouding van de verbinding met de centrale, het tijdig in- en uitschakelen van de alarminstallatie en het gebruik van de alarminstallatie overeenkomstig de instructies/gebruiksaanwijzing. is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de alarminstallatie en/of de verbinding door welke oorzaak ook.
4. zal in het kader van de Opdracht een registratie bijhouden. Op verzoek van Opdrachtgever zal een actueel overzicht van de geregistreerde gegevens toezenden.

5. Indien surveillancediensten overeengekomen zijn, is het mogelijk dat gedurende de diensten ook surveilleert bij andere Opdrachtgevers. Dit heeft tot gevolg dat de overeengekomen surveillance niet constant op dezelfde locatie wordt uitgevoerd.
6. 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. de databank van de alarmcentrale doorslaggevend.
7. heeft het recht om een alarmmelding eerst bij Opdrachtgever te verifiëren. Vanaf tien 'nodeloze' alarmmeldingen binnen één jaar heeft het recht een bedrag van € 55,00 exclusief BTW per nodeloze melding in rekening te brengen, dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
8. Indien Opdrachtgever de geïnstalleerde alarminstallatie (laat) testen, is Opdrachtgever gehouden minimaal vijf werkdagen van tevoren daarover informeren. Indien Opdrachtgever het nalaat om (tijdig) te informeren en dientengevolge een valse/nodeloze alarmmelding plaatsvindt, zullen de kosten daarvan aan Opdrachtgever worden doorberekend.
9. is nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die alarmcentrale en/of onjuistheden van de door die alarmcentrale verstrekte gegevens. De betreffende alarmcentrale van een derde is verantwoordelijk voor de registratie en mutatie van de waarschuwingsadressen en actiepatronen en dient zelf zorg te dragen dat er contact wordt opgenomen met de door Opdrachtgever opgegeven personen.
10. Een valse en/of nodeloze melding tot controle zal, ongeacht de oorzaak, als alarmopvolging worden aangemerkt en bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien een surveillant op verzoek van Opdrachtgever naar het object komt, terwijl geen sprake is van een alarmmelding, zal de hieraan verbonden kosten ook in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

## **Artikel 8 - Objectbeveiliging**

1. Indien overeengekomen kan voorzien in objectbeveiliging. zal voor de uitvoering van de overeenkomst gestationeerd zijn in of dichtbij het te beveiligen object en/of perceel.
2. Onderdeel van de overeengekomen objectbeveiliging is de brand- en sluitronde. Dit houdt in dat de afsluiting van het object en/of perceel verzorgt overeenkomstig de wensen en eisen van Opdrachtgever. Na afloop van de ronde wordt het object afgesloten en, indien aanwezig, het elektronische alarmsysteem ingeschakeld. Het object is na de brand- en sluitronde niet meer toegankelijk voor onbevoegden.
3. De overeengekomen objectbeveiliging zal eindigen met een openingsronde. zal, indien aanwezig, de elektronische beveiligingsinstallatie uitschakelen en de bevoegde personen toegang verschaffen tot het object en/of perceel.
4. zal de voor het object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de dienstverlening dat toelaat voorafgaande de Opdracht. De controles van een object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van objecten van derden omvat. kan, in het kader van zijn Dienstverlening, genoodzaakt zijn om een ander object met spoed te onderzoeken of 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 niet aansprakelijk.

5. Opdrachtgever dient op eerste verzoek te voorzien in de door voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde faciliteiten. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval voldoende verwarming, voldoende verkoeling, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoons en/of andere door verlangde communicatiemiddelen, brandblusapparatuur en EHBO-uitrusting.

## **Artikel 9 - Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever stelt in staat om de Overeenkomst uit te voeren onder omstandigheden die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en overheidsvoorschriften. Opdrachtgever is verplicht alle door verzochte informatie, faciliteiten alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan .

4. Opdrachtgever is verplicht om de verstrekte materialen, gereedschappen, werktuigen, inrichtingen en lokalen aan te onderhouden en voldoende maatregelen te treffen alsmede de correcte aanwijzingen aan zijn Personeel te verstrekken om te voorkomen dat enige vorm van schade lijdt. is nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade indien Opdrachtgever eerdergenoemde nalaat.

5. Opdrachtgever verplicht zich om in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst op een zodanige wijze dat de uitvoering voldoet aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften.

## **Artikel 10 - Adviezen en Rapportages**

1. kan indien daartoe opdracht is gegeven een beveiligings- of calamiteitenplan, een riskmanagement, rapportage en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. De door verstrekte plannen en adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend.

3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever is verplicht schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

## **Artikel 11 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van , een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

## **Artikel 12 - Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.

2. voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door opgestelde urenregistratie (nacalculatie).

3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.

4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.



6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van .
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 13 - Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

### **Artikel 14 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden aan [info@veenbeveiliging.nl](mailto:info@veenbeveiliging.nl).
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

## **Artikel 15 - Opschorting en ontbinding**

1. heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor gegronden reden zich voor doet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om te vergoeden voor elk financieel verlies dat lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

## **Artikel 16 - Overmacht**

1. is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van , (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

## **Artikel 17 - Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming van , is uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat in staat is om adequaat te reageren.
2. Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of er anderszins schade is ontstaan met betrekking tot een duurovereenkomst langer dan 12 maanden, is de

aansprakelijkheid beperkt tot maximaal een periode van 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

3. Indien het verrichten van Diensten door leidt tot aansprakelijkheid van , is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de 4. Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of schuld zijdens . Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de verzekering van per gebeurtenis per jaar uitkeert.

5. sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

6. kan tijdens zijn dienstverlening preventieve maatregelen treffen ter voorkoming van agressie en geweld. is nimmer aansprakelijk indien er schade ontstaat tijdens de uitvoering van deze preventieve maatregelen, behoudens opzet of grove schuld.

7. Opdrachtgever vrijwaart voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van .

8. Enige door opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van .

9. De inhoud van het opgeleverde advies van is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van . is niet gehouden tot enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

10. is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade ontstaan ten gevolge van het kwijtraken en/of verloren gaan van de door Opdrachtgever verstrekte sleutels en andere toebehoren tenzij sprake is van schuld of roekeloosheid van .

11. is niet aansprakelijk voor het niet tijdig ondernemen van actie, of melding maken van hetgeen door tijdens haar diensten is geconstateerd. zal zo spoedig mogelijk actie ondernemen en Opdrachtgever hierover informeren.

12. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in haar eigen advies.

13. staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

14. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of

redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van .

## **Artikel 18 - Geheimhouding**

1. en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan bekend gemaakt is en/of op andere wijze door is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

## **Artikel 19 - Overname personeel**

1. Het is Opdrachtgever verboden om tijdens de looptijd van de overeenkomst en 6 maanden na afloop van de overeenkomst personeel van in dienst nemen of op andere wijze te benaderen zonder daartoe een redelijke vergoeding te voldoen aan .

2. Ingeval Opdrachtgever een inbreuk pleegt op hetgeen in lid 1 bepaald is Opdrachtgever een direct opleisbare boete van € 25.000 aan verschuldigd.

## **Artikel 20 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 21 - Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden via [info@veenbeveiliging.nl](mailto:info@veenbeveiliging.nl) met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## **Artikel 22 - Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Parrega, 12 November 2024

