

## **Algemene Leveringsvoorwaarden Connect Beveiliging B.V.**

Connect Beveiliging B.V. is een door het Ministerie van Justitie erkend beveiligingsbedrijf en geregistreerd onder nummer: ND 4968

### ***Algemeen deel***

#### **Artikel 1 Definities**

1. In deze algemene voorwaarden wordt onder de onderstaande begrippen het volgende verstaan:
2. **Beveiligingsbedrijf:** Connect Beveiliging B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (2741 PN) Waddinxveen, aan de Coenecoop 352 en geregistreerd bij de kamer van koophandel nummer 61455474, dat zich heeft verbonden tot het verrichten van de Diensten.
3. **Consument:** een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Diensten:** de door Connect Beveiliging B.V. aan Opdrachtgever verleende diensten.
5. **Opdrachtgever:** eenieder met wie Connect Beveiliging B.V. een Overeenkomst sluit of ten behoeve van wie Connect Beveiliging B.V. goederen of diensten levert.
6. **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Connect Beveiliging B.V. en Opdrachtgever met betrekking tot het verrichten van de Diensten, in welke vorm of onder welke titel dan ook.
7. **Toegangsmiddelen:** alle benodigdheden om toegang te krijgen tot de locaties waar de Diensten dienen te worden verricht, waaronder sleutels, keycard, druppels, wachtwoorden en toegangscodes en andere inlog- of toegang systemen.

#### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Connect Beveiliging B.V. en de Opdrachtgever, waaronder begrepen alle Overeenkomsten, offertes, aanbiedingen, leveringen en rechtshandelingen van Connect Beveiliging B.V. en alle Diensten.
2. Deze algemene voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Connect Beveiliging B.V. behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking door Beveiligingsbedrijf. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de wijziging, is deze gerechtigd de Overeenkomst binnen twee weken na bekendmaking als bedoeld in dit artikel op te zeggen, zonder recht op schadevergoeding.
3. Eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De nietige of vernietigde bepaling zal worden vervangen door een door de partijen in redelijkheid op te maken geldige bepaling, welke zoveel als mogelijk dezelfde beoogde rechtsgevolgen heeft.
5. In geval enige bepaling van de (schriftelijke) Overeenkomst in strijd mocht zijn met de bepalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleert de bepaling van de Overeenkomst.

#### **Artikel 3 Offertes en aanbiedingen, totstandkoming van de Overeenkomst**

1. Alle aanbiedingen en offertes, in welke vorm dan ook, van Connect Beveiliging B.V. zijn vrijblijvend, tenzij een termijn voor aanvaarding is vermeld. Connect Beveiliging B.V. heeft het recht een gedaan aanbod binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.

2. Wanneer er geen termijn voor aanvaarding is vermeld, vervalt het aanbod in ieder geval na 14 dagen.
3. Wanneer Connect Beveiliging B.V. kosten in rekening wenst te brengen voor het uitbrengen van een offerte, wordt de Opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.
4. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Connect Beveiliging B.V. gedane aanbiedingen.
5. Connect Beveiliging B.V. kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Connect Beveiliging B.V. niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.
8. De Overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke bevestiging van Connect Beveiliging B.V. van de aanvaarding van het aanbod door de Opdrachtgever, of op het moment dat Connect Beveiliging B.V. de uitvoering van de Overeenkomst is aangevangen.
9. Wanneer de acceptatie van Opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de Overeenkomst eerst tot stand indien Connect Beveiliging B.V. uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
10. Wijzigingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Connect Beveiliging B.V. zijn overeengekomen.

#### **Artikel 4      Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Connect Beveiliging B.V. voert de Overeenkomst en Diensten als goed opdrachtgever uit naar beste inzicht en vermogen, gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte informatie, overeenkomstig de wettelijke voorschriften en de gedragsregels van de Particuliere Beveiligingsorganisaties van de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven.
2. Bijzondere eisen en wensen die door de Opdrachtgever aan de Diensten worden gesteld dienen voor het sluiten van de Overeenkomst door de Opdrachtgever schriftelijk te worden gemeld.
3. Connect Beveiliging B.V. gaat uitsluitend inspanningsverplichtingen aan en garandeert niet of staat niet in voor het bereiken van het beoogde of overeengekomen doel c.q. resultaat. Evenmin garandeert Connect Beveiliging B.V. de veiligheid van de door haar beveiligde objecten en personen en verstrekt zij geen garanties met betrekking tot het uitblijven van omstandigheden en schadeoorzaken – waaronder maar niet beperkt tot brand, vernieling, inbraak, diefstal, verlies, letsel, bedreiging of overlijden – en de daarmee samenhangende (schade)gevolgen, die met de Diensten worden getracht te beperken of voorkomen.
4. Connect Beveiliging B.V. heeft het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst en Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
5. Connect Beveiliging B.V. bepaalt op welke wijze de Diensten zullen worden ingevuld teneinde het beoogde doel te bereiken. Connect Beveiliging B.V. is niet gehouden tot het opvolgen van instructies van Opdrachtgever welke niet zijn overeengekomen of afbreuk kunnen doen aan het behalen van het beoogde doel.

Indien de Opdrachtgever tijdens de uitoefening van de Overeenkomst aan Connect Beveiliging B.V. instructies geeft die niet schriftelijk zijn overeengekomen in de Overeenkomst en die leiden tot een wijziging en/of beïnvloeding van de Diensten, dan is uitsluitend de Opdrachtgever verantwoordelijk voor alle gevolgen die uit deze instructies voortvloeien en dient hij Connect Beveiliging B.V. daar voor schadeloos te stellen en daartegen te vrijwaren. Opdrachtgever is niet gehouden tot het verrichten van de Diensten buiten de overeengekomen locaties.

6. Alle door Connect Beveiliging B.V. geleverde of ter beschikking gestelde apparatuur, software, hulpmiddelen, Toegangsmiddelen, materialen en/of documenten blijven te allen tijde eigendom van Connect Beveiliging B.V., tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. In het geval is overeengekomen dat de Overeenkomst in fases zal worden uitgevoerd, kan Connect Beveiliging B.V. pas worden verplicht tot de uitvoering van een volgende fase, wanneer de voorgaande fases door de Opdrachtgever goedgekeurd zijn en betaald indien voor die fase een of meer separate facturen zijn gezonden.
8. Wanneer de uitvoering van de Diensten wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor de Opdrachtgever verantwoordelijk is, kan Connect Beveiliging B.V. de voor hem daaruit voortvloeiende schade op de Opdrachtgever verhalen.
9. Connect Beveiliging B.V. behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is.

#### **Artikel 5      Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever dient zich maximaal in te spannen een goede uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken en te bevorderen. Opdrachtgever draagt er op eigen kosten en risico zorg voor dat alle informatie, vergunningen, Toegangsmiddelen, voorzieningen en overige middelen waarvan Connect Beveiliging B.V. heeft aangegeven dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of het verlenen van de Diensten, tijdig aan Connect Beveiliging B.V. ter beschikking staan.
2. Opdrachtgever verplicht zich om Connect Beveiliging B.V. in de gelegenheid te stellen de Overeenkomst uit te voeren onder omstandigheden die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere toepasselijke voorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp)materialen, waarvan Connect Beveiliging B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Connect Beveiliging B.V. wordt verstrekt.
3. Indien door Connect Beveiliging B.V. in het kader van de Overeenkomst Diensten worden verricht in of bij het object, draagt Opdrachtgever zorg voor de door Connect Beveiliging B.V. gewenste faciliteiten. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval communicatiemiddelen, voldoende verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoon, brandblusapparatuur en een EHBO-uitrusting. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Connect Beveiliging B.V. verstrekte informatie en uitvoeringsvoorschriften.

5. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan bovengenoemde verplichtingen voldoet, heeft Connect Beveiliging B.V. het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van Opdrachtgever, waaronder kosten van het door Connect Beveiliging B.V. zelf verkrijgen van die middelen, volgens redelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Opdrachtgever draagt het risico voor schade verband houdende met alle door hem verstrekte of voorgeschreven plannen, ontwerpen, constructies, materialen, hulppersonen, leveranciers, uitvoeringsvoorschriften en door hem goedgekeurde ontwerpen of beveiligingsplannen van Connect Beveiliging B.V..
7. In geval van verlies, beschadiging of disfunctioneren van Toegangsmiddelen in gebruik bij Connect Beveiliging B.V., stelt Connect Beveiliging B.V. de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Opdrachtgever dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor de eventuele vervanging van de sloten, vervanging of blokkering van de toegangssystemen en/of Toegangsmiddelen, alsmede het verstrekken van nieuwe Toegangsmiddelen aan Connect Beveiliging B.V..
8. Controles of bezoeken naar aanleiding van een alarmmelding komen te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever, ongeacht de oorzaak van de alarmmelding.
9. Indien Connect Beveiliging B.V. een strafbaar feit ontdekt, dan rapporteert hij dat aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd tot het doen van aangifte van dit strafbaar feit. Connect Beveiliging B.V. behoudt zich het recht voor om zelf aangifte te doen indien het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor Connect Beveiliging B.V. of indien Connect Beveiliging B.V. door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. Aangifte door Connect Beveiliging B.V. geschiedt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Connect Beveiliging B.V. kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade van derden of Opdrachtgever ten gevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart Connect Beveiliging B.V. voor alle aanspraken dienaangaande.
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 Connect Beveiliging B.V. in rekening worden gebracht tenzij Connect Beveiliging B.V. hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
11. Wanneer de start en de voortgang van de Diensten wordt vertraagd door omstandigheden waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, kan Connect Beveiliging B.V. de voor hem daaruit voortvloeiende schade op Opdrachtgever verhalen.

## **Artikel 6      Wijziging Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, waaronder mede wordt begrepen het wijzigen van de omstandigheden of het risicoprofiel van de personen of objecten waar de werkzaamheden van Connect Beveiliging B.V. betrekking op heeft, zullen Connect Beveiliging B.V. en de Opdrachtgever hierover in overleg treden.
2. Een wijziging of aanvulling van de Overeenkomst kan het tijdstip van voltooiing van de Overeenkomst beïnvloeden. Connect Beveiliging B.V. zal de Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. De Opdrachtgever kan zich in dat geval niet meer beroepen op de oorspronkelijk overeengekomen leveringstermijn.

3. Connect Beveiliging B.V. is bevoegd om wanneer het uit de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst voortvloeiende meer- of minderwerk financiële consequenties heeft, deze door te berekenen aan de Opdrachtgever. Connect Beveiliging B.V. zal de Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte brengen.
4. De verrekening van het meer- of minderwerk zal plaats vinden bij de einddeclaratie.
5. Connect Beveiliging B.V. is niet bevoegd kosten voor meerwerk in rekening te brengen wanneer de oorzaak van het meerwerk gelegen is in omstandigheden die Connect Beveiliging B.V. te verwijten zijn.
6. Connect Beveiliging B.V. is bevoegd kostenverhogende omstandigheden waaraan een wettelijk voorschrift ten grondslag ligt, door te berekenen aan de Opdrachtgever.

#### **Artikel 7 Leveringstermijn en voltooiing van de Overeenkomst**

1. Connect Beveiliging B.V. zal zich inspannen de voltooiing van de Overeenkomst binnen de opgegeven periode of tijdvak te realiseren. Een overeengekomen periode, tijdvak, aanvangsdatum of einddatum is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet-tijdige aflevering dient de Opdrachtgever Connect Beveiliging B.V. derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor nakoming te geven.
2. Connect Beveiliging B.V. brengt Opdrachtgever desgewenst op de hoogte van de voltooiing van de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever wordt geacht de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel het resultaat van de werkzaamheden van Connect Beveiliging B.V. te hebben aanvaard 1) wanneer hij dat aan Connect Beveiliging B.V. verklaart, of 2) indien hij niet binnen 2 werkdagen nadat de uitvoering van de Overeenkomst voltooid is, schriftelijk en onderbouwd daartegen bezwaar heeft gemaakt, voorzien van een opgave van de nog te verrichten werkzaamheden.

#### **Artikel 8 Prijzen en betaling**

1. Alle door Connect Beveiliging B.V. in offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten vermelde prijzen zijn exclusief belastingen, waaronder begrepen omzetbelasting (BTW), en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders aangegeven. De in de offertes aan Consumenten vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders is aangegeven.
2. Connect Beveiliging B.V. is te allen tijde gerechtigd kostenverhogende omstandigheden waaraan een wettelijk voorschrift ten grondslag ligt, of stijgingen in de kosten die het gevolg zijn van buiten haar invloedssfeer gelegen omstandigheden of door verhoging van de inkooprijzen, door te berekenen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd naar aanleiding van deze verhogingen de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Indien de prijsverhoging plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, is de Opdrachtgever die handelt als Consument gerechtigd om de Overeenkomst te beëindigen binnen 30 dagen na kennisgeving van de betreffende aanpassing tegen de datum waarop de aanpassing in werking treedt, tenzij Connect Beveiliging B.V. naar aanleiding daarvan de aangekondigde aanpassing alsnog intrekt in welk geval de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke voorwaarden voortduurt.
3. Betaling dient plaats te vinden zonder korting, opschorting of verrekening. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

4. Connect Beveiliging B.V. en Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de werkzaamheden, of de levering van producten of diensten, op basis van nacalculatie wordt uitgevoerd. Connect Beveiliging B.V. brengt in dit geval de Opdrachtgever vooraf op de hoogte van het te hanteren uurtarief en de geschatte materiaalkosten. Bij gebreke daarvan geldt een redelijk uurtarief en redelijke materiaalkosten.
5. Tenzij anders is overeengekomen, kan Connect Beveiliging B.V. geheel naar eigen keuze de verrichtte werkzaamheden in rekening te brengen door middel van voorschotnota's, tussentijdse facturen en eindfacturen.
6. Betaling van de door Connect Beveiliging B.V. ingediende voorschotnota's dient voor de aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst plaats te vinden. Betaling van de overige facturen dient binnen 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden. Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Indien de Overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft Connect Beveiliging B.V. recht op betaling van honorarium van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.
8. De administratie van Connect Beveiliging B.V. strekt tot volledig bewijs ter zake hetgeen Opdrachtgever aan Connect Beveiliging B.V. is verschuldigd behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
9. Indien Opdrachtgever de uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen niet tijdig en/of volledig betaalt, is deze, zonder dat een nadere schriftelijke aanmaning of ingebrekestelling noodzakelijk is, over het opeisbare bedrag de wettelijke (handels)rente ex art. 6:119(a) BW verschuldigd onverminderd de overige rechten van Connect Beveiliging B.V.. Daarnaast is Opdrachtgever verplicht tot vergoeding van de door Connect Beveiliging B.V. gemaakte, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke incassokosten.
10. Voor de hoogte van de buitengerechtelijke (incasso)kosten geldt het volgende:
  - a) voor zover de Opdrachtgever handelt als Consument, maakt Connect Beveiliging B.V. aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijke maximaal toegestane vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, voor zover het openstaand bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning binnen veertien dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van ontvangst van de aanmaning door de Connect Beveiliging B.V. wordt voldaan. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen conform BIK als volgt:
 

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met min. van € 40,-, max. € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
  - b) Voor zover de Opdrachtgever niet handelt als Consument, maakt Connect Beveiliging B.V. in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en tevens in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten aanspraak op een vergoeding en betaling van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke nu alsdan worden als volgt worden vastgesteld:
 

- over de eerste Euro 10.000,- :	15%;
- over het meerdere tot Euro 25.000,- :	10%;
- over het meerdere tot Euro 50.000,- :	5%;

- Met een minimum van Euro 250,-.

Indien Connect Beveiliging B.V. aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking, ook indien deze de gerechtelijke proceskostenvergoeding overtreffen.

11. Bij uitblijven van volledige betaling door Opdrachtgever, is Connect Beveiliging B.V. gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel Opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingsrecht heeft Connect Beveiliging B.V. eveneens indien hij al voordat Opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever te twijfelen.
12. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

## **Artikel 9      Aansprakelijkheid**

1. Connect Beveiliging B.V. is jegens de Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Connect Beveiliging B.V. of haar leidinggevenden en is te allen tijde beperkt tot de aansprakelijkheid en schade die door de lopende aansprakelijkheidsverzekering van Connect Beveiliging B.V. wordt gedekt.
2. Connect Beveiliging B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade in de volgende gevallen:
  - a) Het schadeveroorzakende feit bij de uitvoering van de Overeenkomst reeds waarneembaar aanwezig was en de Opdrachtgever op dat moment daarvan geen melding heeft gemaakt;
  - b) De schade het gevolg is van onjuist gebruik of onvoldoende onderhoud van het te beveiligen object door de Opdrachtgever;
  - c) Zonder toestemming van Connect Beveiliging B.V. is afgeweken van het veiligheidsplan, gegeven instructies of aanwijzingen;
  - d) De Opdrachtgever Connect Beveiliging B.V. onvoldoende in de gelegenheid stelt de oorzaak van de schade weg te nemen;
  - e) Connect Beveiliging B.V. haar werkzaamheden heeft moeten uitvoeren zonder een goedgekeurd veiligheidsplan;
  - f) De schade het gevolg is van onjuistheid van de door de Opdrachtgever verstrekte informatie;
  - g) Onvolkomenen die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens en Toegangsmiddelen;
  - h) Verlies of diefstal van Toegangsmiddelen;
  - i) Problemen bij het bereiken van door Opdrachtgever opgegeven contactpersonen.
3. Indien Connect Beveiliging B.V. aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot directe en materiele schade die het uitsluitend gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de schriftelijk vastgelegde verplichtingen uit de Overeenkomst door Connect Beveiliging B.V. en Opdrachtgever Connect Beveiliging B.V. daarvoor tijdig in gebreke heeft gesteld waarbij Connect Beveiliging B.V. in de gelegenheid is gesteld het gebrek te herstellen.
4. In geen geval is Connect Beveiliging B.V. aansprakelijk voor enige vorm van indirecte of gevolgschade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot vertragungsschade, omzet- of winstderving, gemiste besparingen, bedrijfsstoringen, verlies aan capaciteit of inzet van mensen of productiemiddelen en bedrijfssluiting.

5. In geen geval is Connect Beveiliging B.V. aansprakelijk voor enige vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever zal Connect Beveiliging B.V. schadeloos stellen voor en vrijwaren van alle aanspraken van derden (waaronder begrepen aanspraken van werknemers van Connect Beveiliging B.V. uit hoofde van schending van de artikelen 7:611 en 7:658 BW) verband houdende met de uitvoering van de Overeenkomst en schade die voor Connect Beveiliging B.V. kan ontstaan en die krachtens deze algemene voorwaarden voor rekening van de Opdrachtgever komt.
6. In geen geval, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten behoeve van Consumenten, is Connect Beveiliging B.V. aansprakelijk voor enige vorm van door Opdrachtgever en/of derden geleden schade, veroorzaakt door ingeschakelde derden door Connect Beveiliging B.V.. In geval van door ingeschakelde derden veroorzaakte schade dient Opdrachtgever zich direct tot deze derde te wenden.
7. Schade dient binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na levering, door Opdrachtgever schriftelijk bij Connect Beveiliging B.V. gemeld te worden, op straffe van verval van het recht op schadevergoeding en alle overige aanspraken. Iedere aansprakelijkheid vervalt in ieder geval drie maanden na levering van de producten of diensten waar de schade mee samenhangt, tenzij de schade geldig en tijdig overeenkomstig deze voorwaarden zijn gemeld.
8. De aansprakelijkheid van Connect Beveiliging B.V. is te allen tijde beperkt tot het bedrag van de factuur exclusief btw van de levering waar de schade mee verband houdt, doch met een maximum van EUR 20.000,- per gebeurtenis of samenhangende gebeurtenissen en tot maximaal EUR 60.000 per jaar. Onverminderd de voorgaande beperkingen, is de aansprakelijkheid voor schade in ieder geval beperkt tot het daadwerkelijk door de verzekeraar van Connect Beveiliging B.V. uitgekeerde bedrag.
9. Bovengenoemde bepalingen gelden behoudens indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

#### **Artikel 10      Betalingsonmacht**

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is Connect Beveiliging B.V. gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de Opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop Opdrachtgever:
  - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
  - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
  - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
  - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

#### **Artikel 11      Zekerheid**

1. Wanneer na het sluiten van de Overeenkomst Connect Beveiliging B.V. er redelijkerwijs niet op kan vertrouwen dat de Opdrachtgever zijn betalingsverplichting volledig en tijdig zal nakomen, kan Connect Beveiliging B.V. van Opdrachtgever zekerheid bedingen voor al diens bestaande en toekomstige verplichtingen. Connect Beveiliging B.V. is, zolang de zekerheidstelling uitblijft, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of, nadat Opdrachtgever daartoe in gebreke is gesteld, de Overeenkomst te ontbinden.



2. Alle door Connect Beveiliging B.V. in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde goederen, blijven eigendom van Connect Beveiliging B.V. totdat de Opdrachtgever al haar verplichtingen jegens Connect Beveiliging B.V. is nagekomen, waaronder begrepen de betaling van alle gedurende de looptijd van die overeenkomst verschuldigd(e) (te worden) bedragen alsmede eventuele vertragingsrente en/of incassokosten.

## **Artikel 12 Overmacht**

2. Connect Beveiliging B.V. is gerechtigd gedurende de periode dat de overmacht zich voordoet de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever te beëindigen. Connect Beveiliging B.V. is niet tot enige schadevergoeding jegens de Opdrachtgever gehouden, indien zij wegens overmacht niet, niet behoorlijk of niet tijdig heeft kunnen nakomen. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden zijn partijen gehouden zo spoedig mogelijk in overleg te treden aangaande een redelijke oplossing van de ontstane situatie.
3. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Connect Beveiliging B.V. geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Connect Beveiliging B.V. niet in staat is de verplichtingen na te komen, waaronder, maar niet beperkt tot werkstakingen, ziekte van personeelsleden, arbeidsgeschillen, stroom- computer- telefoon- en telefaxstoringen, disfunctioneren van alarmsystemen, ongewone verkeersdrukte of weersomstandigheden, tekortkomingen van derden, waaronder leveranciers en onderaannemers, die door Connect Beveiliging B.V. ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingeschakeld, alsmede alle belemmeringen veroorzaakt door derden of maatregelen van overheidswege.
4. Indien Connect Beveiliging B.V. ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Connect Beveiliging B.V. gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

## **Artikel 13 Intellectueel eigendom**

1. De rechten van intellectuele eigendommen op alle documenten zoals tekeningen, afbeeldingen, technische beschrijvingen, adviezen, ontwerpen, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, die in het kader van een aanbieding, offerte of de Overeenkomst tot stand zijn gebracht, berusten bij Connect Beveiliging B.V.. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan, zonder schriftelijke toestemming van Connect Beveiliging B.V., al dan niet met inschakeling van derden, deze documenten aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.  
De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
2. Wanneer een aanbieding of offerte niet tot een Overeenkomst leidt, dient de Opdrachtgever alle tot die aanbieding of offerte behorende documenten op eerste verzoek van Connect Beveiliging B.V. retour te zenden of te vernietigen.

3. De rechten van intellectuele eigendom welke Opdrachtgever in licentie gebruikt mag Opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
4. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van Opdrachtgever afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Connect Beveiliging B.V. tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.
5. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever aan Connect Beveiliging B.V. van € 5.000,- per overtreding, tot een maximum van € 50.000,- onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 14      Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.
2. Connect Beveiliging B.V. is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Connect Beveiliging B.V. behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is.
3. Connect Beveiliging B.V. is niet gerechtigd de informatie die hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval Connect Beveiliging B.V. voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Connect Beveiliging B.V. is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Connect Beveiliging B.V., is het Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Connect Beveiliging B.V. openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de Overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Connect Beveiliging B.V., op Opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of Opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.

5. De gegevens en informatie die Opdrachtgever aan Connect Beveiliging B.V. verstrekt en Connect Beveiliging B.V. verzamelt, zal Connect Beveiliging B.V. zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Connect Beveiliging B.V. mag de persoonsgegevens van Opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is Connect Beveiliging B.V. niet toegestaan om de persoonsgegevens van Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van Connect Beveiliging B.V. kan Connect Beveiliging B.V. informatie van Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De verzamelde informatie middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
9. Opdrachtgever erkent dat toegang tot en verspreiding van persoonlijke informatie van zichzelf of haar medewerkers, vertegenwoordigers of met haar gelieerde partijen in het belang van een juiste dienstverlening zoals in deze overeenkomst vastgelegd, noodzakelijk kan zijn. Opdrachtgever vrijwaart Connect Beveiliging B.V. voor eventuele aanspraken van derden die daarmee samenhangen.
10. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door Opdrachtgever aan Connect Beveiliging B.V. van € 5.000,- per overtreding, tot een maximum van € 50.000,- onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

#### **Artikel 15 Beëindiging, opschorting en annulering**

1. Onverminderd het bepaalde in deze algemene voorwaarden geldt dat een Overeenkomst voor onbepaalde tijd slechts kan worden opgezegd met inachtneming van een Opzegtermijn van zes (6) maanden.
2. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd en slechts worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Bij gebreke van een tijdige opzegging wordt de Overeenkomst opnieuw voor dezelfde periode en onder dezelfde voorwaarden voortgezet, totdat die rechtsgeldig wordt beëindigd. In afwijking van het voorgaande geldt voor een Opdrachtgever die handelt als Consument dat de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van de looptijd van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst vervolgens stilzwijgend wordt voortgezet geldt die voor onbepaalde tijd en kan die te allen tijde met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand schriftelijk per aangetekende post worden opgezegd.
3. Connect Beveiliging B.V. is onder meer bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang kosteloos te beëindigen of ontbinden, één en ander onverminderd het recht van Connect Beveiliging B.V. om schadevergoeding te vorderen, indien:
  - a) De Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of daartoe een aanvraag is ingediend, aan Opdrachtgever (voorlopig) surséance van betaling is verleend of is toegelaten tot de schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen;
  - b) De Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;

- c) Na het sluiten van de Overeenkomst Connect Beveiliging B.V. ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat:
    - 1) Opdrachtgever haar verplichtingen niet zal nakomen, of
    - 2) Connect Beveiliging B.V. de Overeenkomst niet als goed opdrachtnemer kan uitvoeren;
  - d) Na het sluiten van de Overeenkomst er een zodanige wijziging is van omstandigheden dat Connect Beveiliging B.V. de Overeenkomst niet meer wil of kan uitvoeren, dan wel niet meer onder gelijke voorwaarden;
  - e) Connect Beveiliging B.V. de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
  - f) De verzekeringsdekking van Connect Beveiliging B.V. met betrekking tot de Overeenkomst of Diensten om welke reden dan ook komt te vervallen of ingrijpend wordt gewijzigd;
4. Er sprake is van een wijziging in de wet- en regelgeving met ingrijpende gevolgen voor de verplichtingen van Connect Beveiliging B.V. uit hoofde van de Overeenkomst.
  5. Bij beëindiging van de Overeenkomst zijn alle vorderingen van Connect Beveiliging B.V. op Opdrachtgever direct opeisbaar, is Opdrachtgever gehouden tot onmiddellijke teruggave van alle nog niet betaalde zaken en heeft Connect Beveiliging B.V. het recht en wordt zij hierbij door Opdrachtgever onherroepelijk gemachtigd zich al dan niet met gebruikmaking van de Toegangsmiddelen toegang te verschaffen tot de terreinen en gebouwen van de Opdrachtgever, deze te betreden en de betreffende zaken in bezit te nemen.
  6. Opdrachtgever is slechts bevoegd de Overeenkomst te ontbinden in geval van een toerekenbare tekortkoming door Connect Beveiliging B.V. die ontbinding rechtvaardigt en Connect Beveiliging B.V. daarbij na voorafgaande ingebrekestelling door Opdrachtgever in verzuim is.
  7. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Connect Beveiliging B.V. zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, of de omstandigheden met betrekking tot de personen of objecten waar de werkzaamheden van Connect Beveiliging B.V. betrekking op heeft welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat nakoming van de verplichting onder de Overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is Connect Beveiliging B.V. bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
  8. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert is hij, als schadevergoeding, de volgende annuleringskosten in percentages van het voor de desbetreffende diensten van Connect Beveiliging B.V. in een overeenkomst vermelde bedrag verschuldigd.
    - a) Drie dagen voor en op de dage(en) van uitvoering 100%;
    - b) 7 dagen tot 3 dagen voor de dag(en) van uitvoering 60%;
    - c) Meer dan 14 dagen voor de dag(en) van uitvoering 35%.
  9. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert is hij, indien het een annulering betreft ten aanzien van diensten geleverd door derden als onderaannemer van Connect Beveiliging B.V. als schadevergoeding verschuldigd de annuleringskosten welke Connect Beveiliging B.V. aan deze derden verschuldigd zal zijn, in welk geval deze annuleringskosten kunnen afwijken van de Connect Beveiliging B.V. annuleringskosten. Gehele of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever dient schriftelijk aan Connect Beveiliging B.V. te geschieden. Voor de vaststelling van de annuleringskosten wordt uitgegaan van de datum van ontvangst van dit schrijven door Connect Beveiliging B.V..

## **Artikel 16 Klachtregeling**

1. Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Connect Beveiliging B.V. en haar medewerkers.  
*De organisatie:* Connect Beveiliging B.V. Coenecoop 352, 2741 PN Waddinxveen, hierna te noemen Connect Beveiliging B.V.  
*De klager:* Diegene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van Connect Beveiliging B.V..  
*Een gedraging:* Het handelen of nalaten van Connect Beveiliging B.V. of haar medewerkers.  
*De beklagde:* Connect Beveiliging B.V. tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend.  
*Een klaagschrift:* Een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde.  
*De klachtencommissie:* De commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen.  
*Een beroepschrift:* Een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.  
*Toepassingsgebied:* Deze klachtregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Connect Beveiliging B.V. en haar medewerkers.
2. Wijze van indienen: Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directeur van Connect Beveiliging B.V. die de gedraging verricht heeft.
3. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - a) De naam en adres van de klager;
  - b) De datum;
  - c) Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - d) De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in artikel 16.3 genoemde vereisten stelt de directeur van Connect Beveiliging B.V. klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
5. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in artikel 16.3, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.
6. Indieningstermijn: De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.
7. Kosteloze behandeling: Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.
8. Ontvangstbevestiging: De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.
9. De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.
10. Mondelinge behandelingsprocedure: De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
11. Schriftelijke behandelingsprocedure: Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 16.3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.
12. Beslissing: De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.
13. Schriftelijke mededeling: De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

14. Beroepschrift: Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.
15. Wijze van indienen: Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie. Een beroepschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - a) De naam en adres van de klager;
  - b) De datum;
  - c) Een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - d) De gronden waarop de klager bezwaar maakt.
16. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in artikel 16.15 genoemde vereisten stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
17. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in artikel 16.15, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.
18. Ontvangstbevestiging: De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.
19. Wijze van behandelen: Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 14.8 dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.
20. Beslissing: De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.
21. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.
22. Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

#### **Artikel 17 Overname personeel**

1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen partijen en binnen twaalf maanden na afloop daarvan, op geen enkele wijze invloed uitoefenen of doen uitoefenen op of medewerking verlenen of doen verlenen, in welke vorm dan ook, aan een personeelslid, dat voor Connect Beveiliging B.V. werkzaam is, om bij hem of derden in dienst te komen of rechtstreeks werkzaamheden voor hem of derden te verrichten, zulks onder verbeurte van een dadelijk opeisbare boete van € 15.000,00 (zegge vijftien duizend euro) per overtreding en € 1.500,00 (zegge vijftien honderd euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

#### **Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de Overeenkomst tussen Connect Beveiliging B.V. en Opdrachtgever, met inbegrip van de totstandkoming en uitvoering daarvan en eventueel daarmee samenhangende geschillen, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Connect Beveiliging B.V. en de Opdrachtgever zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter in het arrondissement waar Connect Beveiliging B.V. gevestigd is, dan wel – indien de Opdrachtgever een Consument is – het Arrondissement waar de Opdrachtgever gevestigd is.

## ***Bijzonder deel***

### **BIJZONDERE DIENSTEN**

#### **Artikel 19      Alarmcentrale**

1. De alarmcentraledienst is een dienst waarbij de aangewezen alarmcentrale meldingen van specifieke beveiligingsapparatuur ontvangt en verwerkt om vervolgens de instanties en/of personen te waarschuwen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Connect Beveiliging B.V. zal daarbij zoveel mogelijk de door Opdrachtgever schriftelijk opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. Connect Beveiliging B.V. staat niet in voor de bereikbaarheid, het handelen, nalaten of overig (adequaat) ingrijpen door de gewaarschuwde personen en/of (overheid)instanties.
3. Indien de melding daartoe aanleiding geeft, ter beoordeling van Connect Beveiliging B.V., is Connect Beveiliging B.V. gerechtigd voor rekening van Opdrachtgever de situatie ter plaatse te onderzoeken, uitsluitend indien en voor zover zulks onderdeel is van de Diensten.
4. Connect Beveiliging B.V. heeft het recht gegevens afkomstig van Opdrachtgever op te (laten) slaan in een digitale databank. Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever zal Connect Beveiliging B.V. een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens toezenden.
5. Indien de door de alarmcentrale geregistreerde signalen afwijken van de alarminstallatie en/of van Opdrachtgever, zijn de gegevens van de door Connect Beveiliging B.V. gebruikte alarmcentrale doorslaggevend.
6. Mede ter voorkoming van nodeloze alarmering van de politie en/of andere overheidsinstanties heeft Connect Beveiliging B.V. het recht een alarmmelding eerst bij Opdrachtgever te verifiëren. Bij meer dan 5 nodeloze alarmmeldingen heeft Connect Beveiliging B.V. het recht een bedrag van € 25,00 exclusief BTW per nodeloze melding in rekening te brengen dan wel, na schriftelijke waarschuwing, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op de alarmcentrale van Connect Beveiliging B.V., de instandhouding van de verbinding, het tijdig in- en uitschakelen van de alarminstallatie en het gebruik van de alarminstallatie overeenkomstig de instructies/gebruiksaanwijzing.
8. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de instructie van derden (waaronder haar medewerkers) die met het oog op de correcte uitvoering van deze Overeenkomst op de hoogte dienen te zijn van de bedieningsvoorschriften van de alarminstallatie en de procedure die gevolgd wordt bij een alarmmelding.
9. Connect Beveiliging B.V. is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de alarminstallatie, alarmcentrale en/of de verbinding, door welke oorzaak ook.
10. Opdrachtgever is verplicht Connect Beveiliging B.V. toegang te verlenen tot het object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de alarminstallatie.
11. De alarmcentraledienst heeft slechts de functie van signalering en garandeert Opdrachtgever niet het voorkomen of achterwege blijven van schade toebrengeende oorzaken.

## **Artikel 20 Video-observatiedienst**

1. De video-observatiedienst is een dienst waarbij Connect Beveiliging B.V. zich verplicht om een alarmmelding die bij de video-observatiecentrale binnenkomt te verifiëren door te trachten een verbinding tot stand te brengen met de bij Opdrachtgever geplaatste opnameapparatuur om vervolgens de instanties en/of personen te waarschuwen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het bepaalde in de artikelen 19.2 tot en met 19.11 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de video-observatiedienst.
3. Bij preventief cameratoezicht voert Connect Beveiliging B.V. overeenkomstig een met Opdrachtgever vooraf overeengekomen tijdschema preventief toezicht uit via een videoverbinding met het te beveiligen object.
4. De beeldkwaliteit van de videobeelden kan variëren, waardoor Connect Beveiliging B.V. niet kan instaan voor juiste en/of volledige waarneming.

## **Artikel 21 Boodschappendienst**

1. De boodschappendienst is een dienst waarbij Connect Beveiliging B.V. zich verplicht om een boodschap die bij de centrale binnenkomt door te geven, of een gesprek door te verbinden aan de overeengekomen personen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het bepaalde in de artikelen 19.2 tot en met 19.11 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de boodschappendienst.
3. Connect Beveiliging B.V. is slechts gehouden boodschappen door te geven. Connect Beveiliging B.V. zal niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen. Connect Beveiliging B.V. is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de onbereikbaarheid van de opgegeven personen.
4. Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal Connect Beveiliging B.V. het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.
5. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van Opdrachtgever wordt doorgeschakeld naar de centrale van Connect Beveiliging B.V., dan wel dat bellers tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de centrale van Connect Beveiliging B.V. via de daartoe aangewezen telefoonverbinding of nummer.

## **Artikel 22 Alarmopvolging en mobiele surveillancedienst**

1. De mobiele surveillancedienst is een dienst waarbij een medewerker naar aanleiding van een (alarm)melding, of – indien zulks is overeengekomen – naar aanleiding van eigen waarneming of inschatting van de omstandigheden of situatie, ter plaatse een onderzoek instelt. De surveillancedienst kan ook bestaan uit het openen- en/of sluiten van een object en/of het uitvoeren van preventieve controleronden indien zulks is overeengekomen.
2. De Diensten zullen geen betrekking hebben op geschillen of conflicten tussen de Opdrachtgever en derden. Connect Beveiliging B.V. is niet gehouden zich bloot te stellen aan geweld of een gewelddadige omstandigheden.
3. Het bepaalde in de artikelen 19.2 tot en met 19.11 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de alarmopvolging en mobiele surveillancedienst.



4. Indien Opdrachtgever niet is aangesloten bij de alarmcentrale van Connect Beveiliging B.V., maar bij een externe alarmcentrale, is Connect Beveiliging B.V. nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die externe alarmcentrale en de onjuistheid van de door die externe alarmcentrale verstrekte gegevens. De externe alarmcentrale is verantwoordelijk voor de registratie en mutatie van de waarschuwingsadressen en actiepatronen en draagt er zorg voor dat contact wordt opgenomen met de door Opdrachtgever opgegeven personen. Voor het geval registratie en mutatie toch door de alarmcentrale van Connect Beveiliging B.V. plaatsvindt, geldt het bepaalde in de artikelen 19.2 tot en met 19.11 van deze voorwaarden.
5. Een nodeloze controle zal, ongeacht de oorzaak, als alarmopvolging worden aangemerkt en aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien een surveillant van Connect Beveiliging B.V. op verzoek van Opdrachtgever naar een object moet komen, terwijl geen sprake is van een alarmmelding, zal aan Opdrachtgever eveneens een alarmopvolging in rekening kunnen worden gebracht.
6. De controles of bezoeken van Connect Beveiliging B.V. aan een object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van objecten van andere opdrachtgevers omvat, teneinde de kosten van de beveiliging tot een redelijk niveau te beperken. Connect Beveiliging B.V. kan genoodzaakt zijn om een ander object met spoed te onderzoeken of assistentie te verlenen waardoor de controle van het object van Opdrachtgever incidenteel kan worden vertraagd, onderbroken of overgeslagen. Voor schade van Opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is Connect Beveiliging B.V. niet aansprakelijk.
7. Connect Beveiliging B.V. is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden.

### **Artikel 23 Objectbeveiliging**

1. Objectbeveiliging is een dienst waarbij Connect Beveiliging B.V. zich verplicht om een overeengekomen object te beveiligen conform de Overeenkomst en/of schriftelijke instructies door Opdrachtgever.
2. Het bepaalde in de artikelen 19.2 tot en met 19.11 en 22.4 tot en met 22.7 van deze voorwaarden is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de objectbeveiliging.
3. Connect Beveiliging B.V. zal de benodigde medewerkers beschikbaar stellen overeenkomstig een met Opdrachtgever overeengekomen rooster. Extra uren zullen Opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. Voor een korte dienst (minder dan drie uur) wordt tenminste drie uur in rekening gebracht.
4. Indien door Connect Beveiliging B.V. op verzoek van Opdrachtgever minder uren worden geleverd dan waarin het rooster voorziet, leidt dat niet tot een vermindering van de prijs.
5. Connect Beveiliging B.V. zal de voor het object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door Connect Beveiliging B.V. te verrichten taken dat toelaten.

### **Artikel 24 Overige diensten**

1. Indien Connect Beveiliging B.V. wordt ingeschakeld voor het leveren van overige beveiligingsdiensten, zal Connect Beveiliging B.V. alleen kunnen worden aangesproken op nakoming van de schriftelijk overeengekomen diensten of schriftelijk gegeven en door Connect Beveiliging B.V. aanvaarde instructies van de Opdrachtgever.

2. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever voor de overige diensten een redelijke vergoeding verschuldigd over de volledig duur van de geleverde diensten (op basis van gewerkte uren) en voor Connect Beveiliging B.V. gemaakte onkosten. Indien buiten de gebruikelijke kantoortijden of werkdagen werkzaamheden worden verricht, of in geval van overuren, worden de bij Connect Beveiliging B.V. geldende toeslagen toegepast.
3. Connect Beveiliging B.V. factureert in beginsel aan de hand van ingevulde tijdstaten. Connect Beveiliging B.V. is gerechtigd maar niet gehouden Opdrachtgever te verzoeken de tijdstaten voor akkoord te tekenen. Indien Opdrachtgever zulks weigert, heeft Connect Beveiliging B.V. het recht het aantal door de medewerkers gewerkte uren zelf vast te stellen overeenkomstig de opgave van de medewerkers dan wel, bij gebreke van een dergelijke opgave, vast te stellen op de overeengekomen duur of naar keuze van Connect Beveiliging B.V., in redelijkheid te schatten.
4. De Opdrachtgever dient ervoor in te staan dat de objectiviteit en/of integriteit van Connect Beveiliging B.V. zal zijn gewaarborgd, bij gebreke daarvan is Connect Beveiliging B.V. gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling onmiddellijk te beëindigen of ontbinden.
5. Indien overeengekomen zal Connect Beveiliging B.V. ter afsluiting van de uitgevoerde opdracht aan de Opdrachtgever verslag uitbrengen van de resultaten van de Diensten.