

# Algemene Voorwaarden

## Algemeen

1. De voorwaarden zijn algemeen van toepassing op iedere overeenkomst tussen Nero Beveiliging en opdrachtgever, tenzij hiervan expliciet en schriftelijk is afgeweken. 2. Nero Beveiliging is niet gebonden aan de algemene voorwaarden van de opdrachtgever als deze niet expliciet en schriftelijk door Nero Beveiliging zijn aanvaard. Als de opdrachtgever zijn algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard op een overeenkomst met Nero Beveiliging, prevaleren de algemene voorwaarden van Nero Beveiliging, mits hiervan expliciet en schriftelijk is afgeweken. 3. Indien een bepaling in de algemene voorwaarden nietig is verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In plaats van de bepaling die nietig is verklaard, zal een overige voorwaarde van toepassing zijn, die de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benaderd.

## Aanbiedingen

1. Alle aanbiedingen van Nero Beveiliging zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding een termijn voor aanvaarding is genoemd. Nero Beveiliging is dan aan de aanbieding gebonden als de opdrachtgever deze heeft aanvaard en schriftelijk heeft bevestigd binnen de gestelde termijn. Als Nero Beveiliging in de aanbieding geen termijn van aanvaarding heeft genoemd, dan vervalt de aanbieding na 30 dagen. 2. Bij de aanbieding van meerdere diensten, is Nero Beveiliging niet verplicht om een deel van de diensten te leveren tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, als het andere deel (later) niet wordt aanvaard door de opdrachtgever. 3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever en Nero Beveiliging de opdracht zijn overeengekomen en schriftelijk hebben bevestigd, of als Nero Beveiliging de dienst feitelijk al levert.

## Annuleringen

1. Als de opdrachtgever de opdracht annuleert nadat deze met Nero Beveiliging is overeengekomen en schriftelijk is bevestigd, is Nero Beveiliging gerechtigd om een vergoeding in rekening te brengen die gebaseerd is op de opdrachtsom over 6 maanden. 2. Als de opdrachtgever de overeengekomen opdracht binnen 7 dagen annuleert, dat wil zeggen binnen 7 dagen voordat de dienst feitelijk zal worden uitgevoerd door Nero Beveiliging, wordt 25% van de opdrachtsom in rekening gebracht. Bij annulering binnen 5 dagen voor uitvoering van de dienst geldt een vergoeding van 50%; Bij annulering binnen 3 dagen voor uitvoering van de dienst geldt een vergoeding van 75%; Bij annulering binnen 24 uur voor uitvoering van de dienst geldt een vergoeding van 100% van het factuurbedrag. 3. De overeenkomst is alleen ontbonden als Nero Beveiliging de annulering schriftelijk heeft bevestigd.

## **Uitvoering van de dienst**

1. Nero Beveiliging is verplicht de dienst uit te voeren volgens specifieke eisen van vakmanschap (dat wil zeggen naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen) en door de overheid gestelde voorschriften. Alle eisen die door de opdrachtgever worden gesteld, moeten met Nero Beveiliging nadrukkelijk zijn overeengekomen. 2. De opdrachtgever is verplicht om Nero Beveiliging in de gelegenheid te stellen de dienst uit te voeren onder voorwaarden die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften. De opdrachtgever dient te zorgen dat alle informatie en (hulp) materialen, waarvan Nero Beveiliging aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst, tijdig worden verstrekt. Als de opdrachtgever zich niet tijdig aan deze verplichting houdt, heeft Nero Beveiliging het recht de uitvoering van de dienst uit te stellen en/of extra kosten die voortvloeien uit de nalatigheid van de opdrachtgever, volgens gebruikelijke tarieven in rekening te brengen. 3. De opdrachtgever dient te zorgen voor redelijke faciliteiten op de plaats van dienstverlening, zoals communicatiemiddelen, verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toilet, brandblusapparatuur, parkeervoorzieningen en een EHBO uitrusting. 4. De opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de ruimten en materialen waarin of waarmee Nero Beveiliging de dienst verleent, in goede staat verkeren en maatregelen neemt om te voorkomen dat het personeel van Nero Beveiliging bij het verlenen van de dienst schade lijdt. De opdrachtgever moet Nero Beveiliging informeren over de aanwezigheid en plaats van alle materialen en over situaties die als gevaarlijk kunnen worden beschouwd. 5. Nero Beveiliging draagt tijdens de dienstverlening het eigen uniform, tenzij dit met de opdrachtgever nadrukkelijk anders is overeengekomen en dit niet strijdig is met de wettelijke bepalingen. 6. Nero Beveiliging heeft het recht overeengekomen diensten te laten verrichten door derden als dit voor goede uitvoering van de dienst is vereist.

## **Beperking van de dienst**

1. De dienstverlening door Nero Beveiliging is beperkt tot de diensten die worden genoemd in de overeenkomst en, indien van toepassing, de object gebonden werkinstructies die zijn opgesteld in overleg met de opdrachtgever. 2. Er is geen sprake van dienstverlening bij werkstakingen en geschillen.

## **Strafbare feiten**

1. Nero Beveiliging meldt strafbare feiten aan de opdrachtgever die daarop bevoegd is aangifte te doen. Nero Beveiliging behoudt het recht om zelf aangifte te doen, als het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor Nero Beveiliging of als Nero Beveiliging door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. De opdrachtgever is verantwoordelijk als Nero Beveiliging aangifte doet, en Nero Beveiliging kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan de opdrachtgever of aan derden als gevolg van de aangifte.

## **Sleutels**

1. De sleutels die voor uitvoering van de dienstverlening aan Nero Beveiliging ter beschikking zijn gesteld, worden 2 maanden na beëindiging van de overeenkomst door Nero Beveiliging bewaard en daarna vernietigd uit veiligheidsoverweging. De opdrachtgever dient de sleutels dus binnen 2 maanden af te halen bij Nero Beveiliging. 2. Als de sleutels tijdens de looptijd van de overeenkomst zoek raken of verloren gaan, verplicht de

opdrachtgever zich om binnen 48 uur zorg te dragen voor vervanging van sloten en/of sleutelsystemen en nieuwe sleutels ter beschikking te stellen aan Nero Beveiliging. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor schade die na het verstrijken van de 48-uurs termijn ontstaat.

### **Tarief**

1. De opdrachtgever dient het tarief dat is overeengekomen voor de dienstverlening door Nero Beveiliging volledig en op tijd te betalen. De opdrachtgever heeft geen recht op korting of verrekening. 2. De tarieven die Nero Beveiliging in rekening brengt zijn exclusief BTW en andere heffingen. De tarieven zijn tevens exclusief eventueel andere kosten die zijn of worden gemaakt in het kader van de overeenkomst, tenzij anders is overeengekomen. 3. Als tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen optreden die de kostprijs verhogen zoals wijzigingen in de CAO en andere arbeidsvoorwaarden, loontoeslagen, kostenstijgingen of premieverhogingen door sociale wetten, verhogingen van onkostenvergoedingen en andere stijgingen van directe en indirecte kosten, heeft Nero Beveiliging het recht om de overeengekomen prijs met opdrachtgever te verhogen met inachtneming van in dit verband door de overheid gestelde en nog te stellen regels. Deze bevoegdheid ontstaat drie maanden nadat Nero Beveiliging en opdrachtgever de overeenkomst hebben gesloten.

### **Betaling**

1. De opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te hebben betaald, tenzij anders overeengekomen met Nero Beveiliging en op de factuur een afwijkende betalingstermijn is aangegeven. Als er binnen 14 dagen geen betaling heeft plaatsgevonden, is de opdrachtgever volgens de wet in verzuim. De opdrachtgever is dan zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 14 dagen na factuurdatum. De opdrachtgever is verder alle redelijke kosten verschuldigd die Nero Beveiliging maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, daaronder begrepen de kosten van een incassobureau, advocaat en/of deurwaarder. Nero Beveiliging zal bij verzuim tenminste 15% van het factuurbedrag als buitengerechtelijke maatregelen in rekening mogen brengen; in geval de werkelijke kosten van de buitengerechtelijke maatregelen hoger zijn, is de opdrachtgever dit hogere bedrag verschuldigd. 2. De opdrachtgever is niet toegestaan om zijn (vermeende) vorderingen op Nero Beveiliging te verrekenen.

### **Opschorting werkzaamheden en voorschot**

1. Als de opdrachtgever de facturen van Nero Beveiliging niet tijdig heeft voldaan, heeft Nero Beveiliging het recht om de dienstverlening op te schorten totdat de opdrachtgever volledig heeft voldaan aan zijn verplichtingen. 2. Als de opdrachtgever de facturen van Nero Beveiliging herhaaldelijk te laat betaalt, heeft Nero Beveiliging het recht om een voorschot te verlangen ter hoogte van maximaal drie maal de laatst verzonden termijnfactuur. 3. De betalingen die door de opdrachtgever zijn gedaan, strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats opeisbare facturen die het langst open staan, ook indien de opdrachtgever vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Duur en ontbinding van de overeenkomst 1. De overeenkomst wordt voor een bepaalde of onbepaalde tijd overeengekomen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor dezelfde periode, tenzij de opdrachtgever of Nero Beveiliging de overeenkomst per

aangetekende brief uiterlijk 3 maanden voor de datum van de afloop beëindigd. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd mag aan het eind van ieder kalenderjaar door zowel de opdrachtgever als Nero Beveiliging per aangetekende brief worden opgezegd, eveneens met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. 2. Zowel de opdrachtgever als Nero Beveiliging kan de overeenkomst ontbinden als de wederpartij tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst. 3. Bij een overeenkomst voor bepaalde tijd kan geen ontbinding plaatsvinden.

### **Overmacht**

1. Onder overmacht worden alle omstandigheden verstaan, zowel voorzien als onvoorzien, die Nero Beveiliging niet kunnen worden toegerekend, en waardoor Nero Beveiliging niet in staat is geweest om zijn verplichtingen geheel na te komen. Hier worden in ieder geval terrorisme, kwaadwillige besmetting, en genomen maatregelen door overheid of derden om dit dreigend gevaar af te wenden of te beperken, toe gerekend. Ook werkstakingen binnen de onderneming of elders, het niet volledig en tijdig voldoen verplichtingen van leveranciers, en extreme weers- en verkeersomstandigheden, die Nero Beveiliging in de dienstverlening beperken vallen hieronder. 2. In het geval van overmacht mag Nero Beveiliging zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst voor een periode van maximaal zes maanden opschorten, hetzij de overeenkomst direct te ontbinden, zonder dat er voor Nero Beveiliging een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. 3. Als Nero Beveiliging bij overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is Nero Beveiliging bevoegd zowel het al uitgevoerde deel als het nog uit te voeren deel afzonderlijk te factureren. De opdrachtgever is gehouden de factuur te voldoen alsof het een afzonderlijk contract betreft.

### **Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op door Nero Beveiliging verstrekte documenten en advies, zowel schriftelijk als digitaal, blijven van Nero Beveiliging. De betreffende documenten en software zijn uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nero Beveiliging worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gesteld. Bij overtreding van deze bepaling, is de opdrachtgever een boete verschuldigd van € 5000 per overtreding onverminderd het recht van Nero Beveiliging om aanspraak te maken op volledige schadevergoeding. **Geheimhouding** 1. Zowel de opdrachtgever als Nero Beveiliging is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de overeenkomst van elkaar, of uit andere bron is verkregen. Bij overtreding van deze bepaling, is de opdrachtgever een boete verschuldigd van € 5000 per overtreding onverminderd het recht van Nero Beveiliging om aanspraak te maken op volledige schadevergoeding. **Personeel** 1. Nero Beveiliging kiest het personeel voor de uitvoering van de dienst aan de opdrachtgever aan de hand van door de opdrachtgever verstrekte informatie en met inachtneming van de eisen waaraan het personeel op grond van de overeenkomst en de wet moet voldoen. Nero Beveiliging is hierbij vrij om zelf personeel te kiezen. Als het personeel dat door Nero Beveiliging is ingezet, niet blijkt te voldoen, zal Nero Beveiliging op schriftelijk verzoek van de opdrachtgever, en na overleg met de opdrachtgever, het personeel vervangen. 2. Als het noodzakelijk is dat het personeel van Nero Beveiliging moet worden ingewerkt of moet worden opgeleid, dan zijn de kosten voor rekening van de opdrachtgever.

3. De opdrachtgever zal tijdens de looptijd van de overeenkomst en binnen zes maanden na de overeenkomst geen personeel van Nero Beveiliging in dienst nemen of werkzaamheden laten verrichten. Er geldt een boete van € 10.000 per overtreding, die door Nero Beveiliging direct opeisbaar is, vermeerderd met het bedrag van € 1.000 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Nero Beveiliging op volledige schadevergoeding.

### **Rooster**

1. Het personeel van Nero Beveiliging is beschikbaar volgens een rooster dat met de opdrachtgever is overeengekomen, en waarbij geldt dat extra uren afzonderlijk bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht, en voor korte diensten (van minder dan drie uur), minimaal drie uur wordt gerekend. Als het personeel van Nero Beveiliging op verzoek van de opdrachtgever minder uren diensten levert dan in het rooster overeengekomen, leidt dat niet tot een vermindering van de prijs.

### **Huisregels**

1. Het personeel van Nero Beveiliging zal altijd de reglementen en huisregels naleven die gelden voor het object waar de dienst wordt geleverd, en voor zover de taken die verricht worden dit toelaten.

### **Klachten**

1. Klachten over het uitvoeren van de dienstverlening door Nero Beveiliging dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen nadat hij het gebrek in de prestatie heeft vastgesteld of had kunnen ontdekken, schriftelijk en nauwkeurig te worden gemeld. Als Nero Beveiliging de klacht gegrond acht, zal Nero Beveiliging de dienst alsnog verlenen zoals overeengekomen, tenzij dit onmogelijk of zinloos is geworden. 2. Klachten die betrekking hebben op de uitvoering van de dienstverlening door Nero Beveiliging of op het tarief voor de dienstverlening, ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.

### **Aansprakelijkheid**

1. Nero Beveiliging is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van, door de opdrachtgever aan te tonen, grove schuld of opzet van Nero Beveiliging bij de uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor bedrijfs- en gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. Voor schade die het gevolg is van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met terrorisme of kwaadwillige besmetting is Nero Beveiliging nooit aansprakelijk. 2. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor schade die bij een correcte uitvoering van de dienstverlening onvermijdelijk is, dan wel het gevolg is van door de omstandigheden geëiste spoed. De regels van zaakwaarneming (artikel 6: 198-202 BW) zijn onverkort van toepassing. Nero Beveiliging is ook niet aansprakelijk voor de schade als gevolg van een wijze van werken die bij de opdrachtgever bekend is en waartegen hij geen bezwaar heeft gemaakt. 3. Nero Beveiliging is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid of onvolledigheid van de door of namens de opdrachtgever verstrekte gegevens. Nero Beveiliging is evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van de door de opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, semafoon-, telefoon- of faxstoringen, programmeerfouten, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook veroorzaakt. 4. De aansprakelijkheid van Nero Beveiliging is in ieder geval beperkt tot de hoogte van de overeengekomen vergoeding Nero Beveiliging op jaarbasis, met een maximum van € 50.000 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, en een maximum van € 1.000.000 per

opdrachtgever per jaar, tenzij in voorkomende gevallen door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Nero Beveiliging een lager bedrag wordt uitgekeerd. De aansprakelijkheid is dan beperkt tot maximaal het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij van de Nero Beveiliging wordt uitgekeerd. Nero Beveiliging zal op verzoek van de opdrachtgever informatie verstrekken over zijn bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Schade die het gevolg is van de omstandigheid dat sleutels, die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan Nero Beveiliging zijn toevertrouwd, door Nero Beveiliging zijn kwijt geraakt, is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 2.500 per gebeurtenis, met een maximum van € 10.000,00 per opdrachtgever per jaar.

### **Vrijwaring**

1. De opdrachtgever vrijwaart Nero Beveiliging voor aanspraken van derden tegenover Nero Beveiliging in het geval van verlies of schade aan objecten waarop de dienstverlening door Nero Beveiliging betrekking heeft. Verder vrijwaart de opdrachtgever Nero Beveiliging van vorderingen van het personeel van Nero Beveiliging tot vergoeding van schade geleden door dat personeel in het verrichten van de werkzaamheden c.q. tijdens het uitvoeren van de dienstverlening aan de opdrachtgever, tenzij die schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van dat personeel.

### **Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

1. Geschillen over de overeenkomst en de nakoming daarvan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Almelo, of andere bevoegde rechter als Nero Beveiliging dat verkiest. Op elke overeenkomst tussen Nero Beveiliging en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Versie en locatie van de Algemene Voorwaarden. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden is ook te vinden op de website van Nero Beveiliging ([www.nerobeveiliging.nl](http://www.nerobeveiliging.nl)). Nero Beveiliging is bij de Kamer van Koophandel in Utrecht inschreven onder KvK. nummer 68631855.

### **Segment bepalingen en Bijzondere Activiteiten Meldkamer, waarschuwen en gegevensverwerking**

1. Nero Beveiliging zal alleen de instanties en personen waarschuwen conform de schriftelijke instructies door de opdrachtgever. Nero Beveiliging zal daarbij zoveel mogelijk de door de opdrachtgever opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. Nero Beveiliging is niet verantwoordelijk voor het adequaat ingrijpen door de gewaarschuwde personen en/of overheidsinstanties. 2. Nero Beveiliging heeft het recht schriftelijke gegevens afkomstig van de opdrachtgever op te slaan in een digitale databank. Wijzigingen in die gegevens moeten door de opdrachtgever schriftelijk worden doorgegeven aan Nero Beveiliging. De wijzigingen die door de opdrachtgever worden doorgegeven, zullen in deze databank worden verwerkt. Op verzoek van de opdrachtgever zal Nero Beveiliging een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens overleggen. 3. Bij een geschil waarbij de door de meldkamer geregistreerde signalen van de alarminstallatie en/of door de meldkamer geregistreerde gegevens in het geding zijn, is de databank van de meldkamer doorslaggevend.

### **Nodeloos alarm**

1. Om nodeloze alarmering van de politie en/of andere overheidsinstanties te voorkomen, heeft Nero Beveiliging het recht een alarmmelding eerst bij de opdrachtgever te verifiëren. Bij meer dan 10

nodeloze alarmmeldingen heeft Nero Beveiliging het recht een bedrag van € 15 exclusief BTW per nodeloze melding in rekening te brengen dan wel, na schriftelijke waarschuwing, de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

### **Alarminstallatie en verbinding**

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op de meldkamer. 2. De opdrachtgever dient zorg te dragen voor de instructie van derden die met het oog op de correcte uitvoering van de overeenkomst op de hoogte dienen te zijn van de bedieningsvoorschriften van de alarminstallatie en de procedure die gevolgd wordt bij een alarmmelding. 3. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor de gevolgen van storingen of gebreken aan de alarminstallatie en/of de verbinding. 4. De Opdrachtgever is verplicht het personeel toegang te verlenen tot het object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de alarminstallatie. 5. De eerste 14 dagen na aansluiting van de alarminstallatie op de meldkamer gelden als proefperiode. Tijdens de proefperiode zal bij alarmmeldingen alleen de opdrachtgever worden gewaarschuwd, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen tussen Nero Beveiliging en de opdrachtgever. 6. De opdrachtgever mag de alarminstallatie regelmatig testen, mits de meldkamer hiervan op de hoogte is gesteld. Wanneer het testen van de alarminstallatie niet vooraf aan de meldkamer is gemeld, en als gevolg daarvan alarmering plaatsvindt, wordt dit als een nodeloos alarm aangemerkt en doorberekend.

### **Boodschappendienst**

1. Nero Beveiliging is niet verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van personen aan wie boodschappen moeten worden doorgegeven. Nero Beveiliging is slechts gehouden boodschappen door te geven en Nero Beveiliging zal daarom niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor schade in verband met de onbereikbaarheid van opgegeven personen. 2. Als het aantal boodschappen dat moet worden doorgegeven in de periode van drie maanden hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal Nero Beveiliging het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen. 3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het doorschakelen van zijn telefoon naar de meldkamer van Nero Beveiliging, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de meldkamer van Nero Beveiliging via de daartoe opengestelde telefoonverbinding. Nero Beveiliging is nooit verantwoordelijk voor storingen of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook. Alarmopvolging en mobiele surveillance 1. Als de opdrachtgever is aangesloten bij een externe meldkamer, dan is Nero Beveiliging nooit verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die meldkamer en de onjuistheid van de door die meldkamer verstrekte gegevens. De externe meldkamer is verantwoordelijk voor het registreren en wijzigen van waarschuwingsadressen en actiepatronen en draagt er zorg voor dat contact wordt opgenomen met de door de opdrachtgever opgegeven personen. 2. Een nodeloze controle zal, ongeacht de oorzaak, als alarmopvolging worden aangemerkt en aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Als de surveillant op verzoek van de opdrachtgever naar het object moet komen, wanneer er geen sprake was van een alarmmelding, dan kan Nero

Beveiliging hier ook een alarmopvolging voor in rekening brengen aan de opdrachtgever. 3. De controles of bezoeken van de mobiele surveillant aan het object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van objecten van andere klanten omvat, om de kosten van de beveiliging te beperken. De surveillant kan daarom prioriteit geven aan de controle van een ander object of assistentie verlenen aan een andere surveillant waardoor de controle van het object van de opdrachtgever kan worden vertraagd of onderbroken. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor schade aan de opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering.

### **Openings- en sluitrondes**

1. Nero Beveiliging is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden. Riskmanagement en terbeschikkingstelling 1. Als er in het kader van riskmanagement personeel van Nero Beveiliging ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever voor de duur van een project, moet de opdrachtgever, zodra hij weet op welke datum het project eindigt, Nero Beveiliging onmiddellijk, of in ieder geval een maand voor het einde van het project, daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen. 2. De opdrachtgever staat er voor in dat de arbeidsduur en de werktijden van het personeel dat hem ter beschikking staat, voldoen aan de CAO en de wettelijke voorschriften. De aanvang en duur van vakanties worden vastgesteld in onderling overleg tussen de opdrachtgever, Nero Beveiliging en het personeel dat ter beschikking heeft gestaan. 3. De opdrachtgever is een vergoeding verschuldigd voor het ter beschikking stellen van personeel over de volledig overeengekomen arbeidsomvang, vermeerderd met een vergoeding voor eventueel meer gewerkte uren en door het personeel gemaakte onkosten, tenzij het personeel niet werkzaam is geweest wegens ziekte, arbeidsongeschiktheid, verlof of andere omstandigheden die Nero Beveiliging door overmacht niet kunnen worden toegerekend. Als er werkzaamheden zijn verricht buiten de afgesproken werktijden, dan gelden de toeslagen die met de opdrachtgever zijn overeengekomen. 4. Nero Beveiliging factureert aan de hand van de urenverantwoording die door de opdrachtgever is getekend voor akkoord. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste invulling van de gewerkte uren en overuren en door het personeel gemaakte onkosten. 5. Als de opdrachtgever weigert de urenverantwoording voor akkoord te tekenen, heeft Nero Beveiliging het recht om het aantal door het personeel gewerkte uren zelf vast te stellen volgens de opgave van de werknemer, dan wel bij gebreke van de opgave, de uren vast te stellen op basis van de overeengekomen arbeidsomvang.

### **Advies, Recherche en Schadeonderzoek**

1. De opdrachtgever dient er voor in te staan dat de objectiviteit en/of integriteit van Nero Beveiliging gewaarborgd is. Indien de opdrachtgever aan deze verplichting niet (meer) kan voldoen, dan is Nero Beveiliging gerechtigd de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden. 2. Nero Beveiliging is gehouden om de dienstverlening naar beste weten en kunnen uit te voeren, met inachtneming van de door de overheid gestelde regels en (privacy) gedragscode.

### **Rapportage**

1. Na uitvoering van de opdracht brengt Nero Beveiliging een rapport uit van haar bevindingen aan de opdrachtgever. Nero Beveiliging brengt ook, telkens als zij dit nodig acht, of als dit is overeengekomen, tussenrapport uit aan de opdrachtgever. 2. Nero Beveiliging zal alle registraties, gegevens, correspondentie, documenten en overige stukken met betrekking tot de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht bewaren gedurende een termijn van minimaal vijf jaren na indiening van het eindrapport. Kladstukken c.q. concepten zullen minimaal een jaar worden bewaard. Overige zaken die toebehoren aan de opdrachtgever zullen met het eindrapport worden meegezonden naar



de opdrachtgever.

### **Strategische partners**

1. Nero Beveiliging kan zich in de dienstverlening aan de opdrachtgever, na overleg, laten bijstaan door deskundige personen of instanties. De kosten van deze deskundigen zijn voor rekening van de opdrachtgever