

A. DEFINITIES

Apparatuur	een alarmsysteem, video(opname)apparatuur, track and trace apparatuur, personal position alarmsysteem, en/of aanverwante voorzieningen en/of andere apparatuur die geschikt zijn om te worden aangesloten op de PAC, althans op de VSC;
Dienst(en)	de in de Overeenkomst één of meerdere benoemde diensten;
Medewerker	een medewerker, al dan niet in dienst van Securitas, die wordt ingezet voor het leveren van de Diensten;
Object	het huis, pand of bedrijfsterrein, inrichting, complex of installatie, bewegend object (zoals een auto of een persoon) waarop de Diensten betrekking hebben;
Opdrachtgever	een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met Securitas een overeenkomst is aangegaan voor het leveren van Diensten en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn;
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Securitas waarbij Securitas zich al dan niet door de inzet van derden verplicht tot het leveren van de Diensten;
PAC	de Particuliere Alarmcentrale van Securitas alwaar (alarm)signalen van de Apparatuur binnenkomen en worden verwerkt conform het schriftelijk met Opdrachtgever afgesproken protocol;
Securitas	de Securitas-partij zoals genoemd in de Overeenkomst;
Sleutels	sleutels, keycards, afstandsbedieningen en dergelijke die Opdrachtgever aan Securitas ter beschikking heeft gesteld en waarmee toegang tot een Object kan worden verkregen;
Telefooncentrale	de telefooncentrale van Securitas;
Vergoeding	de vergoeding voor de Diensten zoals opgenomen in de Overeenkomst;
VSC	De video service centrale van Securitas waar videobeelden van de Apparatuur binnenkomen en worden verwerkt conform het schriftelijk met Opdrachtgever afgesproken protocol.

B. ALGEMENE BEPALINGEN**Artikel 1: Toepasselijkheid**

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die Securitas sluit met betrekking tot het verrichten van de Diensten aan een Opdrachtgever zoals nader omschreven in de Overeenkomst. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een dergelijke Overeenkomst vooraf gaan en op de Diensten en werkzaamheden die voor het sluiten daarvan door Securitas zijn verricht.
- Elke bepaling, opgenomen in documenten van de Opdrachtgever, die in strijd is met deze algemene voorwaarden, zal van nul en generlei waarde zijn ook al verwijst Opdrachtgever daarnaar in zijn opdrachten (op een PO bijvoorbeeld) en/of overeenkomsten.
- Indien en voor zover van deze algemene voorwaarden dan wel de tussen Securitas en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst wordt afgeweken, dienen de afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk door daartoe bevoegde personen van partijen te zijn overeengekomen.
- Binnen deze algemene voorwaarden prevaleren de bijzondere bepalingen (hoofdstuk C) boven de algemene bepalingen (hoofdstuk B).

Artikel 2: Totstandkoming van de Overeenkomst

- Alle aanbiedingen en offertes van Securitas zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding/offerte een termijn voor aanvaarding is opgenomen. Securitas is slechts aan een dergelijke aanbieding/offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen de in de aanbieding/offerte genoemde termijn door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.

- Indien door Securitas geen termijn van aanvaarding is genoemd vervalt de aanbieding/offerte na 30 dagen na de datum van de aanbieding/offerte.
- De Overeenkomst komt tot stand door en op:
 - het moment dat Securitas de door Opdrachtgever ondertekende overeenkomst retour heeft ontvangen; of
 - het moment van de feitelijke aanvang van werkzaamheden en/of Diensten door Securitas indien dat moment ligt voor het in sub a genoemde moment.

Artikel 3: Looptijd van de Overeenkomst

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor de bepaalde tijd van twaalf (12) maanden, tenzij anders in de Overeenkomst overeengekomen.
- Na afloop van de termijn van twaalf (12) maanden, is de Overeenkomst maandelijks opzegbaar. Deze opzegging dient te geschieden per aangetekende brief met ontvangstbevestiging.

Artikel 4: Vergoeding

- Alle Vergoedingen in de aanbiedingen zoals bedoeld in artikel 2, gelden alleen voor die concrete aanbiedingen en zijn exclusief BTW.
- De eenmalige administratiekosten, rapportagekosten, installatiekosten en eventuele telecommunicatiekosten zijn niet bij de Vergoeding inbegrepen en worden door Securitas separaat aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- Securitas heeft het recht haar Vergoeding jaarlijks te indexeren aan de hand van de consumentenprijs indexcijfers, alle huishoudens op basis van 2000 = 100, als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek en wel door telkens de tot de datum van aanpassing geldende prijs te vermenigvuldigen met een breukgetal waarvan de teller het jaarprijs indexcijfer geldende voor het laatst verstreken kalenderjaar is en de noemer het jaarprijs indexcijfer geldende voor het aan dat laatst verstreken kalenderjaar voorafgegaane kalenderjaar is.
- In aanvulling op artikel 4 lid 3 is Securitas eveneens gerechtigd – indien Opdrachtgever gebruik maakt van de mobiele surveillance-diensten (zoals benoemd in artikel 16 van deze algemene voorwaarden) de Vergoeding aan te passen bij een eventuele tussentijdse algemene loonronde (d.w.z. een algemene loonsverhoging op grond van de cao voor de particuliere beveiligingsorganisaties (Vpb) en/of voorschriften van de overheid die voor Securitas van kracht worden), haar Vergoeding eveneens aan te passen met een percentage dat gelijk is aan het percentage van de voor Securitas uit de algemene loonronde voortvloeiende aanpassing van haar loonkosten.
- Securitas kan de Vergoeding voor de alarmcentralediensten en/of boodschappendienst (zoals opgenomen in respectievelijk artikel 14 en artikel 17 van deze algemene voorwaarden) naar redelijkheid aanpassen, indien het aantal daadwerkelijk behandelde telefoonen/of alarm-, en storingssignalen significant afwijkt van het gemiddelde aantal telefoon- en/of alarm- en storingssignaleringen van een gemiddelde opdrachtgever.
- Alle belastingen en heffingen zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden door Securitas in rekening gebracht.

Artikel 5: Betaling

- Betaling van de door Securitas verrichte Diensten dient plaats te vinden binnen de op de factuur vermelde termijn, zonder verrekening of korting.
- Indien Opdrachtgever niet binnen de op de factuur vermelde termijn heeft betaald dan wel indien de automatische incasso niet slaagt, is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dat geval wordt Opdrachtgever een nadere termijn voor betaling gesteld van veertien (14) dagen. Indien Opdrachtgever na het verstrijken van de hiervoor genoemde aanvullende termijn van veertien (14) dagen niet heeft betaald, is Securitas gerechtigd de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen, waaronder kosten voor de betalingsherinnering. Als Opdrachtgever na het verstrijken van de hiervoor genoemde aanvullende termijn van veertien (14) dagen nog steeds niet heeft betaald is Securitas bovendien gerechtigd om rente vanaf de datum van verzuim in rekening te brengen. Het rentepercentage zal in dat geval gelijk zijn aan de wettelijke rente.
- Voor zover Opdrachtgever de verschuldigdheid van (een deel van) het factuurbedrag betwist, dan dient Opdrachtgever Securitas daarvan binnen tien (10) dagen na de factuurdatum gemotiveerd

schriftelijk op de hoogte te stellen, bij gebreke waarvan de factuur als onbetwist wordt beschouwd.

4. Door Opdrachtgever verrichte betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van verschuldigde kosten, vervolgens ter voldoening van verschenen rente, daarna ter voldoening van de oudste, op dat moment opeisbare factuur en tot ten slotte ter voldoening van de hoofdsom en de lopende rente.
5. Indien Opdrachtgever de Vergoeding voor de Diensten niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft voldaan, is Securitas zonder nadere aankondiging bevoegd de levering van de Diensten op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Securitas is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever als gevolg hiervan lijdt.
6. Securitas is te allen tijde gerechtigd om, alvorens tot leveren van Diensten over te gaan of deze voort te zetten, zekerheid van Opdrachtgever te verlangen voor stipte nakoming van zijn verplichtingen.

Artikel 6: SIM-kaart (fair use policy)

1. Indien Securitas in het kader van de Dienst een SIM-kaart ter beschikking stelt (dat geplaatst zal worden in de Apparatuur) dan geldt deze bepaling.
2. De kosten voor het dataverbruik zijn gespecificeerd in de Overeenkomst.
3. De SIM-kaart van Securitas is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
4. De SIM-kaart is en blijft eigendom van Securitas. Binnen veertien (14) werkdagen na beëindiging van de Overeenkomst dient de Opdrachtgever de SIM-kaart in goede staat en per aangetekende post te retourneren aan Securitas. Het terugzenden van de SIM-kaart komt geheel voor rekening en risico van de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders tussen partijen is overeengekomen.
5. De Opdrachtgever is verplicht:
 - a. de SIM-kaart uitsluitend te gebruiken voor transmissiedoel-einden tussen het alarmsysteem en de PAC;
 - b. Securitas schriftelijk op de hoogte te brengen van elke omstandigheid die de deugdelijke werking van de SIM-kaart kan verstoren (onder meer defecten, etc.);
 - c. aan alle door Securitas en de telecommunicatieprovider gehanteerde technische en administratieve voorwaarden te voldoen.
6. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade in geval van, maar niet beperkt tot onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging van de SIM-kaart. Indien er sprake is van onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging van de SIM-kaart dan zal Opdrachtgever Securitas daar zo spoedig mogelijk over informeren zodat Securitas contact kan opnemen met de telecommunicatieprovider om de SIM-kaart te laten blokkeren.
7. Securitas is gerechtigd om in geval van oneigenlijk gebruik van de SIM-kaart (door de Opdrachtgever) waardoor een bovengemiddeld hoge bedragen voor gebruikersafhankelijke vergoedingen verschuldigd zijn, over te gaan tot (gedeeltelijke) blokkering van de SIM-kaart. De blokkering zal worden opgeheven nadat de Opdrachtgever het oneigenlijk gebruik gestaakt heeft en aan alle gebruikersafhankelijke vergoedingen heeft betaald, dan wel daarvoor voldoende zekerheid is gesteld.
8. Blokkering van de SIM-kaart ontslaat de Opdrachtgever niet van de verplichting tot betaling van vaste (periodieke) voortdurende vergoedingen en leidt niet tot automatische beëindiging van de Overeenkomst.
9. Securitas en/of telecommunicatieprovider zijn gerechtigd de aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde SIM-kaart om te ruilen voor een andere SIM-kaart.

Artikel 7: De wijze van uitvoering van de Diensten

1. Securitas is gehouden haar Diensten naar beste weten en kunnen te verrichten, met inachtneming van de van overheidswege gestelde eisen voor particuliere beveiligingsorganisaties.
2. Opdrachtgever verschaft Securitas schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verschaffen van deze informatie en voor de juistheid daarvan. Securitas gaat uit van de juistheid van de door de Opdrachtgever opgegeven informatie totdat Securitas van Opdrachtgever een schriftelijke wijziging heeft ontvangen en de ontvangst schriftelijk (per e-mail) door Securitas is bevestigd.

3. Securitas gaat ter zake een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aan. Zij kan niet garanderen dat gebeurtenissen van welke aard dan ook waarop haar dienstverlening zal zijn gericht, zich nimmer zullen voordoen.
4. Met inachtneming van de bepalingen van deze Overeenkomst mag elke partij redelijke aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten verlangen door de andere partij schriftelijk daarvan in kennis te stellen. Indien dergelijke aanpassingen en/of uitbreidingen naar het oordeel van Securitas een aanpassing van de vergoeding voor de dienstverlening of van deze Overeenkomst noodzakelijk maken, dient Securitas de Opdrachtgever van dergelijke aanpassingen op de hoogte te stellen. Partijen dienen te goeder trouw te onderhandelen over alle verzochte aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten, de vergoeding voor de Diensten of deze Overeenkomst. Eventuele wijzigingen zijn alleen bindend voor zover deze schriftelijk door partijen zijn overeengekomen met een daartoe bevoegd persoon. Mocht een dergelijke overeenstemming over de wijziging niet worden bereikt, dan blijven de Diensten, de vergoeding voor de Diensten en deze Overeenkomst ongewijzigd van kracht. Voor de goede orde: de Medewerkers die de Diensten verrichten, zijn niet bevoegd om aanpassingen en/of uitbreidingen van de Diensten overeen te komen.
5. Het is Securitas toegestaan om de Overeenkomst te wijzigen, teneinde te voldoen aan overheidsaanwijzingen, bevelen, regels en wetgeving, die van toepassing zijn op de Diensten. Dergelijke wijzigingen worden geacht door de Opdrachtgever te zijn aanvaard, voor zover deze niet nadrukkelijk binnen 5 dagen nadat hij hiervan in kennis werd gesteld, schriftelijk hiertegen bezwaar heeft gemaakt. In geval van bezwaar heeft Securitas het recht om de Overeenkomst te beëindigen.
6. Alle door Securitas met Opdrachtgever overeengekomen (lever-)termijnen, hebben nimmer het karakter van een fatale termijn, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn is Securitas eerst in verzuim nadat Opdrachtgever Securitas schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Securitas een redelijke termijn heeft gegund om haar verplichting alsnog na te komen.

Artikel 8: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Opdrachtgever mag een Overeenkomst, voor zover het een overeenkomst betreft als bedoeld in artikel 6:230o Burgerlijk Wetboek en behoudens wettelijke uitzonderingen, zonder opgave van redenen kosteloos ontbinden tot een termijn van veertien (14) dagen is verstreken vanaf: (i) bij een Overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de Overeenkomst tot stand komt; (ii) bij een Overeenkomst die zowel de levering van Apparatuur als het verrichten van Diensten betreft: de dag waarop (het laatste deel van) de Apparatuur is ontvangen.
Securitas is in dat geval gerechtigd kosten voor de reeds geleverde Diensten, waaronder retourkosten, administratiekosten, gebruikskosten en abonnementskosten naar rato in rekening te brengen. Ontbinding geschiedt door het invullen van het modelformulier dat is gevoegd bij de Overeenkomst.
2. Ieder der partijen komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn wordt gegeven om diens verplichtingen alsnog na te komen en daarin niet slaagt binnen die redelijke termijn. Ontbinding blijft achterwege indien de tekortkoming gehele of gedeeltelijke beëindiging niet rechtvaardigt.
3. Daarnaast is Securitas bevoegd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst middels schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorten indien, al dan niet voorlopig:
 - a. een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een wezenlijke wijziging veroorzaakt van de verplichtingen van Securitas uit hoofde van deze Overeenkomst;
 - b. indien op de Opdrachtgever de wet Schuldsanering Natuurlijke Personen wordt toegepast, of indien Opdrachtgever handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest.
4. Securitas is wegens ontbinding conform deze bepaling nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.
5. Opdrachtgever is verplicht de verbinding te verbreken tussen de Apparatuur en de PAC, althans de VSC, uiterlijk op de dag dat de Overeenkomst eindigt.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. Securitas is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor directe zaakschade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van (Medewerkers van) Securitas. In dat geval is de aansprakelijkheid van Securitas beperkt tot € 20.000,= per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met één en dezelfde oorzaak en tot maximaal € 100.000,= per jaar. Aansprakelijkheid van Securitas voor door Opdrachtgever geleden indirecte of gevolgschade is uitgesloten.
2. De in het voorgaande lid genoemde beperkingen gelden niet indien het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden. In dat geval is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,= per gebeurtenis en per jaar.
3. Securitas is nimmer aansprakelijk voor een schadeverwekkende gebeurtenis indien zij niet binnen dertig (30) dagen na het schadeverwekkende voorval door Opdrachtgever voor de daaruit voortvloeiende schade aansprakelijk is gesteld.
4. Securitas is nimmer aansprakelijk voor schadeverwekkende gebeurtenissen ten gevolge van terroristische aanslagen en/of oorlogssituaties.
5. De voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als vermeld in deze algemene voorwaarden worden evenzeer bedongen voor en ten behoeve van de Medewerkers, alsmede voor en ten behoeve van hen bij wie Securitas geleverde producten en/of diensten betreft.

Artikel 10: Overmacht

1. De hierna vermelde situaties worden beschouwd als overmacht: elke situatie, die zich aan de invloed van een der partijen onttrekt zoals brand, oorlog, mobilisatie of militaire oproep van vergelijkbare omvang, invordering, inbeslagname, valutabeperkingen, opstand en burgerlijke oproer, vliegtuigkaping of een terroristische daad, epidemieën, pandemieën, tekort aan vervoer, algemeen tekort aan materialen of personeelsleden, stakingen of andere arbeidsgeschillen en defecten of vertragingen in leveringen door onderaannemers die veroorzaakt worden door omstandigheden zoals vermeld in dit artikel.
2. De partij die van plan is om zich op een situatie van overmacht zoals bepaald in artikel 10.1 te beroepen, dient de andere partij per direct van deze situatie in kennis te stellen evenals van het einde hiervan.
3. Ongeacht elke andere bepaling in de Overeenkomst heeft een partij het recht om de Overeenkomst en de dienstverlening door schriftelijke opzegging aan de andere partij per direct te beëindigen, indien deze op grond van een situatie van overmacht zoals boven in 10.1 vermeld gedurende een periode van meer dan dertig (30) dagen niet aan haar verplichtingen heeft kunnen voldoen.

Artikel 11: Verzekering

1. Securitas heeft een behoorlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
2. Wijzigingen en/of aanvullingen met betrekking tot (de voorwaarden van) de aansprakelijkheidsverzekering zullen door Securitas zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Indien de voorwaarden van de verzekering wijzigen, heeft Securitas het recht de Overeenkomst aan te passen, dan wel de Overeenkomst te beëindigen met een opzegtermijn van zeven (7) dagen als deze gezien de gewijzigde voorwaarden redelijkerwijs niet in stand kan blijven.

Artikel 12: Diversen

1. Wanneer een bepaling in deze algemene voorwaarden door een gerechtelijke instantie wordt vernietigd, nietig wordt verklaard of haar gelding wordt ontzegd, zal dit geen effect hebben op de andere bepalingen in deze algemene voorwaarden. In dat geval zullen Securitas en Opdrachtgever in overleg treden om een nieuwe, vervangende bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk aansluiting wordt gezocht bij het doel en de strekking van de vernietigde, nietige of ongeldige bepaling.
2. Alle mededelingen in verband met deze overeenkomst dienen schriftelijk te gebeuren en dienen per koerier, fax, per volgende dag bezorgd schrijven of aangetekend schrijven te worden betekend aan de andere partij op haar adres zoals vermeld in het overzicht of op een ander adres zoals de andere partij dit schriftelijk heeft opgegeven. Elke aldus verzonden mededeling geldt als ontvangen: (i) indien persoonlijk overhandigd, op het moment van

- overhandiging, (ii) indien per koerier, op het moment van overhandiging, (iii) indien per aangetekend schrijven, drie (3) werkdagen na de terpostbezorging, en (iv) indien per fax, bij ontvangst.
3. Geen der partijen mag de Overeenkomst overdragen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, welke toestemming door de andere partij niet op onredelijke gronden mag worden geweigerd. Securitas mag de Overeenkomst echter te allen tijde overdragen aan haar gelieerde ondernemingen.
4. Alle veranderingen en wijzigingen in deze overeenkomst of een deel daarvan zijn voor beide partijen alleen bindend, voor zover zij schriftelijk zijn goedgekeurd door een bevoegde vertegenwoordiger van die partij.

Artikel 13: Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

1. Deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien, worden beheerst door Nederlands recht.
2. De bepalingen van het Weens Koopverdrag zijn niet van toepassing, evenmin als enige toekomstige internationale regeling inzake koop van roerende zaken, waarvan de werking door partijen kan worden uitgesloten.
3. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door de bevoegde rechter te Eindhoven, tenzij op grond van dwingend recht een andere rechter bevoegd is of als partijen gezamenlijk de voorkeur geven aan een bevoegde rechter elders.

C. BIJZONDERE BEPALINGEN**Artikel 14: Alarmcentraledienst**

10. De alarmcentraledienst is een Dienst waarbij de PAC meldingen van de Apparatuur ontvangt en verwerkt om vervolgens de personen te waarschuwen conform de schriftelijk door Opdrachtgever verstrekte instructies. De hulpdiensten worden gealarmeerd conform de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
11. De (omvang van de) door Securitas te leveren alarmcentraledienst is nader uitgewerkt in de Overeenkomst en in de – voor zover van toepassing zijnde – werkinstructies.
12. De alarmcentraledienst heeft slechts de functie van signalering en geeft Opdrachtgever geen enkele garantie op voorkoming van inbraken, brand en andere schadeoorzaken.
13. Securitas waarschuwt uitsluitend personen conform de schriftelijk door Opdrachtgever verstrekte instructies. Securitas hanteert daarbij zoveel mogelijk de door Opdrachtgever opgegeven volgorde. Securitas slaat de hiervoor genoemde instructies op in een databank.
14. Wijzigingen van de in het vorige lid genoemde instructies dient Opdrachtgever schriftelijk aan Securitas kenbaar te maken. In het overeengekomen tarief voor de alarmcentraledienst is opgenomen dat er jaarlijks vier (4) mutaties per Object in de door Opdrachtgever verstrekte gegevens kunnen worden doorgegeven en verwerkt. Indien dit aantal wordt overschreden kunnen er extra kosten op basis van het geldende uurtarief, alsmede kosten voor paskaarten, porto- en/of verzendkosten, etc., in rekening worden gebracht.
15. Indien er zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst tien (10) nodeloze alarmmeldingen per Object hebben voorgedaan, dan is Securitas gerechtigd om vanaf de elfde (11de) nodeloze alarmmelding € 15,= exclusief BTW per nodeloze alarmmelding per Object in rekening te brengen.
16. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor de instructies aan derden (bijvoorbeeld familieleden) die met het oog op de correcte uitvoering van de alarmcentralediensten op de hoogte dienen te zijn van de bedieningsvoorschriften van de Apparatuur en de procedure die er gevolgd dient te worden bij een alarmmelding.
17. Indien de door de PAC geregistreerde signalen afwijken van de door de Apparatuur geregistreerde gegevens, zijn bij een geschil daarover de geregistreerde signalen van de PAC van doorslaggevende betekenis.
18. Securitas is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen van storingen in de verbinding tussen de PAC en de Apparatuur.

Artikel 15: Video-observatiedienst

1. De video-observatiedienst is een Dienst waarbij Securitas zich verplicht om een alarmmelding die bij de VSC binnenkomt te verifiëren door te trachten een verbinding tot stand te brengen met de

bij Opdrachtgever geplaatste Apparatuur (camera(s)) en waarbij vervolgens de personen worden gewaarschuwd conform de schriftelijk door Opdrachtgever verstrekte instructies. De hulpdiensten worden gealarmeerd conform de daarvoor geldende wet- en regelgeving. De video-observatiedienst kan ook bestaan uit het verrichten van preventief cameratoezicht.

2. De (omvang van de) door Securitas te leveren video-observatiedienst is nader uitgewerkt in de Overeenkomst en in de – voor zover van toepassing zijnde – werkinstructies.
3. Het gestelde in artikel 14 lid 2 tot en met 10 (Alarmcentralediensten) is – mutatis mutandis – van overeenkomstige toepassing op de Video-observatiediensten.
4. Bij alarmverificatie raadpleegt Securitas nadat een videoverbinding tot stand is gebracht maximaal 5 minuten de beschikbare beelden en meldt waarnemingen volgens het waarschuwingsprotocol.
5. Bij preventief cameratoezicht voert Securitas op met Opdrachtgever vooraf afgesproken tijden preventief toezicht uit via een videoverbinding met het Object.
6. Indien de videobeelden daartoe aanleiding geven of indien een Medewerker die de videobeelden bekijkt de situatie ter plaatse onvoldoende kan beoordelen, als gevolg van slechte ontvangst en/of slechte atmosferische omstandigheden waardoor de videobeelden van onvoldoende kwaliteit zijn, is de Medewerker gerechtigd, voor rekening van Opdrachtgever, een Medewerker (indien Securitas ook surveillancediensten levert), c.q. het waarschuwingsadres in te schakelen, om deze in de gelegenheid te stellen de situatie ter plaatse te onderzoeken.
7. De kwaliteit van de videobeelden kan negatief worden beïnvloed door externe omstandigheden die niet voor rekening noch voor risico van Securitas komen. Hiertoe wordt onder meer gerekend, doch niet beperkt tot, de kwaliteit van de verbindingen tussen de videoapparatuur bij het Object en de VSC waar de videobeelden worden ontvangen, alsmede slechte atmosferische omstandigheden en verlichting bij het Object. Als gevolg daarvan kunnen de juistheid en volledigheid van de waarneming door Securitas nimmer worden gegarandeerd.

Artikel 16: Mobiele Surveillancedienst

1. De mobiele surveillancedienst is een Dienst waarbij een Medewerker naar aanleiding van een alarmmelding van de PAC ter plaatse een onderzoek instelt naar de oorzaak van de alarmmelding. De mobiele surveillancedienst kan ook bestaan uit het openen- en/of sluiten van het Object en/of het uitvoeren van preventieve controleronden indien zulks is overeengekomen.
2. De (omvang van de) door Securitas te leveren mobiele surveillancedienst is nader uitgewerkt in de Overeenkomst en in de – voor zover van toepassing zijnde – werkinstructies.
3. Tot de door Securitas te leveren dienstverlening behoort in ieder geval niet het breken van werkstakingen, het op enigerlei wijze betrokken raken bij politieke of daarmee gelijk te stellen geschillen, dan wel het betrokken raken bij geschillen tussen Opdrachtgever en één of meer derden.
4. Noch Securitas Monitoring, noch haar Medewerkers, zijn verplicht tot het aanwenden van geweld of het zich blootstellen daaraan.
5. Een nodeloze surveillance door een Medewerker naar aanleiding van een alarmmelding wordt, ongeacht de oorzaak, als een surveillancedienst aangemerkt en aldus aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Indien de Medewerker op verzoek van Opdrachtgever naar het Object moet komen, terwijl er geen sprake is van een alarmmelding, wordt aan Opdrachtgever eveneens een alarmvolgving in rekening gebracht.
6. De controles of bezoeken van een Medewerker aan het 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. De Medewerker kan genooddzaak zijn om een ander Object met spoed te onderzoeken of aan een andere Medewerker assistentie te verlenen waardoor de controle van het Object van Opdrachtgever kan worden vertraagd of onderbroken. Voor schade van Opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is Securitas niet aansprakelijk.
7. Securitas is niet aansprakelijk voor vertragingen bij het openen en sluiten van het Object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weersomstandigheden.

Artikel 17: Boodschappendienst

1. De boodschappendienst is een Dienst waarbij de telefoon van Opdrachtgever op vooraf afgesproken tijdstippen wordt doorgeschakeld naar de Telefooncentrale, althans dat haar klanten contact kunnen opnemen met de Telefooncentrale via een daartoe opengestelde telefoonverbinding.
2. De (omvang van de) door Securitas te leveren boodschappendienst is nader uitgewerkt in de Overeenkomst en in de – voor zover van toepassing zijnde – werkinstructies.
3. Securitas staat niet in voor de bereikbaarheid van de personen aan wie de boodschappen moeten worden doorgegeven. Securitas is slechts gehouden boodschappen door te geven zodat Securitas niet ingaat op verzoeken om informatie of commentaar en neemt geen klachten in behandeling.
4. Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie (3) maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal Securitas het aantal extra boodschappen in rekening brengen, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.
