

# Algemene voorwaarde voor verrichten van diensten door OSR Security

## 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Alarminstallatie:** een bij of op een object van de opdrachtgever geplaatste installatie die geschikt is om via het openbare telefoonnetwerk of een vaste lijnverbinding te worden aangesloten op de alarmcentrale van de meldkamer van OSR Security of op een externe Meldkamer.

**Alarmopvolging:** Het doorgeven van de door de meldkamer ontvangen alarmmeldingen aan de door opdrachtgever aangegeven personen en/of instanties, en, indien overeengekomen, het op verzoek van opdrachtgever ter plaatse instellen van een onderzoek naar de oorzaak van een alarmmelding.

**Beveiligingsdiensten:** Alle vormen van dienstverlening door OSR Security op het terrein van beveiliging en bewaking.

**Boodschappendienst:** het aannemen van en ter verdere behandeling door geven aan opdrachtgever van berichten van klanten/relaties van opdrachtgever gedurende de met opdrachtgever overeengekomen uren waarop de telefooncentrale van de opdrachtgever niet wordt bediend.

**Diensten:** De door OSR Security te verrichten diensten zoals blijkt uit de tussen partijen gesloten overeenkomst.

**Meldkamer:** De centrale Meldkamer van OSR Security

**Mobiele surveillance:** Beveiligingsdienst door surveillanten van OSR Security die niet gestationeerd zijn in of bij een object, die bestaat uit het bezoeken en het controleren van het object van het object, al dan niet met behulp van een surveillanceauto

**Object:** het pand of perceel waarop de diensten betrekking hebben.

**Objectbeveiliging:** Beveiligingsdiensten door personeel van OSR Security dat is gestationeerd in of bij het object.

**Opdrachtgever:** de partij die met OSR Security een overeenkomst is aangegaan waarop voorwaarden van toepassing zijn.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen OSR Security en Opdrachtgever waarvan deze voorwaarden deel uitmaken.

**Personeel:** alle (hulp)personen, al dan niet in dienst van OSR Security, die door OSR Security worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

**Riskmanagement:** advisering, consultancy en (project) management door OSR Security op het gebied van beveiliging en bewaking.

**Services:** receptiediensten, alsmede daarmee vergelijkbare diensten, door servicemedewerkers van OSR Security die zijn gestationeerd in of bij het object van de opdrachtgever.

**Sleutels:** sleutels, keycards, afstandsbedieningen en alle andere mogelijke middelen waardoor toegang tot een object kan worden verkregen.

**Tarief:** de vergoeding die opdrachtgever dient te betalen voor de overeengekomen diensten.

## 2. Algemeen

### 2.1 Algemeen

#### 2.1.1 Toepasselijkheid

2.1.1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbidding/offerte en iedere overeenkomst tussen OSR Security en opdrachtgever, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een overeenkomst voorafgaan en op de diensten en werkzaamheden die voor het sluiten daarvan door OSR Security zijn verricht.

2.1.1.2 OSR Security is niet gebonden aan de algemene voorwaarden die door opdrachtgever van toepassing zijn verklaard, tenzij OSR Security die voorwaarden uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. In het geval de algemene voorwaarden van zowel OSR Security als ook de opdrachtgever van toepassing zijn, prevaleren de algemene voorwaarden OSR Security.

2.1.1.3 Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van toepassing. In plaats van de nietige of vernietig-

de bepalingen zullen de voorwaarden van toepassing zijn die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk benaderen.

### 2.1.2 Aanbiedingen en offertes

2.1.2.1 Alle aanbiedingen en offertes van OSR Security zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbidding/offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd. OSR Security is slechts aan de aanbidding gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen de in de aanbidding/offerte genoemde termijn door opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd. Indien door OSR Security geen termijn van aanvaarding is genoemd vervalt de aanbidding/offerte 30 dagen na datum aanbidding/offerte.

2.1.2.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is OSR Security niet gebonden aan afwijkingen die voorkomen in de aanvaarding door opdrachtgever van de aanbidding/offerte van OSR Security.

2.1.2.3 Bij een samengestelde aanbidding/offerte voor meerdere diensten bestaat geen verplichting voor OSR Security tot het verrichten van een gedeelte van de diensten tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, indien het andere gedeelte niet wordt aanvaard.

### 2.2 Uitvoering van de overeenkomst

#### 2.2.1 Algemeen

2.2.1.1 De verbintenis die OSR Security aangaat is een inspanningsverplichting waarbij OSR Security de specifieke eisen van vakmanschap die de dienstverlening met zich brengt in acht zal nemen. OSR Security zal de van overheidswege gestelde voorschrift die van toepassing zijn op de verschillende diensten naleven. Alle eisen die door opdrachtgever aan de dienst worden gesteld moeten met opdrachtgever nadrukkelijk zijn overeengekomen.

2.2.1.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist heeft OSR Security het recht bepaalde diensten te laten verrichten door derde.

#### 2.2.2 Arbeidsomstandigheden en middelen

2.2.2.1 Opdrachtgever verplicht zich om OSR Security in de gelegenheid te stellen de overeenkomst uit te voeren onder condities die voldoen aan de wettelijke veiligheidseisen en andere overheidsvoorschriften. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie en (hulp) materialen, waarvan OSR Security aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan OSR Security worden verstrekt. Indien opdrachtgever niet tijdig aan deze verplichting voldoet, heeft OSR Security 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 OSR Security zelf verkrijgen van die middelen, volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

2.2.2.2 Indien door OSR Security in het kader van de overeenkomst diensten worden verricht in of bij het object, draagt opdrachtgever zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. Deze faciliteiten omvatten in ieder geval communicatiemiddelen, voldoende verwarming, verlichting, stroomvoorziening, toiletvoorziening, telefoon, brandblusapparatuur en een EHBO uitrusting.

2.2.2.3 Opdrachtgever zal lokalen, werktuigen en gereedschappen waarin of waarmee het personeel van OSR Security haar diensten verleend, op zodanige wijze inrichten en onderhouden en zodanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat het personeel bij het verlenen van de diensten schade lijdt. Opdrachtgever al OSR Security regelmatig informeren over de aanwezigheid en plaats van alle materialen en situaties in het object die als gevaarlijk voor het personeel kunnen worden beschouwd.

#### 2.2.3 Kleding

Het personeel zal tijdens de dienstverlening een uniform van OSR Security dragen, tenzij met opdrachtgever nadrukkelijk anders is overeengekomen en de wettelijke bepalingen zich daar niet tegen verzetten.

#### 2.2.4 Beperking van dienstverlening

De dienstverlening door OSR Security is beperkt tot de diensten genoemd in de overeenkomst en de voor zover van toe-

passing object gebonden werkinstructies. Andere niet overeengekomen diensten, zoals bijvoorbeeld het breken van werkstakingen, het enerlei wijze betrokken raken bij politieke of daarmee gelijk stellen geschillen, dan wel het betrokken raken bij geschillen tussen opdrachtgever en één of meerdere derden, worden niet verricht.

## 2.2.5 Strafbare feiten

Indien OSR Security een strafbaar feit ontdekt, rapporteert zij dit aan opdrachtgever. Opdrachtgever is bevoegd tot het doen van aangifte ter zake van dit strafbare feit. OSR Security behoudt zich het recht voor om zelf aangifte te doen indien het nalaten daarvan mogelijk kan leiden tot schade voor OSR Security of indien OSR Security door het nalaten van aangifte mogelijk zelf een strafbaar feit pleegt. Aangifte door OSR Security geschiedt onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. OSR Security kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor schade van derde of opdrachtgever ten gevolge van de aangifte. Opdrachtgever vrijwaart OSR Security voor alle aanspraken dienaangaande.

## 2.2.6 Sleutels

2.2.6.1 Sleutels die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan OSR Security ter beschikking worden gesteld worden gedurende 2 maanden na de beëindiging van de overeenkomst door OSR Security bewaard; uitveiligingsoverwegingen zal daarna een vernietiging plaats vinden. Opdrachtgever is gehouden de sleutels binnen 2 maanden af te halen. Op verzoek van opdrachtgever zal OSR Security de sleutels aan de opdrachtgever doen toekomen. OSR Security is gerechtigd de kosten daarvan aan opdrachtgever in rekening te brengen.

2.2.6.2 Indien sleutels tijdens de overeenkomst kwijt raken of verloren gaan, verplicht opdrachtgever zich binnen 48-uur zorg te dragen voor vervanging van sloten en/of sleutelsystemen en nieuwe sleutels ter beschikking te stellen aan OSR Security. OSR Security is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade die na het verstrijken van de 48-uurs termijn ontstaat.

## 2.3 Tarief

### 2.3.1 Algemeen

2.3.1.1 Opdrachtgever is gehouden om het overeengekomen tarief voor de overeengekomen diensten volledig en tijdig te betalen. Opdrachtgever heeft geen recht op korting of verrekening

2.3.1.2 De door OSR Security gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventueel andere heffing, alsmede exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, tenzij anders overeengekomen.

### 2.3.2 Prijswijzigingen

Indien tijdens de duur van de overeenkomst kostprijsverhogende wijzigingen optreden ten gevolge van onder meer wijzigingen in de lonen en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor sociale wetten, verhogingen van onkostenvergoeding, alsmede stijgingen van directe en indirecte (externe) kosten, is OSR Security gerechtigd de met opdrachtgever overeengekomen prijs tussentijd te verhogen, zulks in redelijkheid en met inachtneming van dit verband door overheid gestelde en nog te stellen regels. Deze bevoegdheid ontstaat eerst nadat drie maanden zijn verstreken sedert het tijdstip waarop OSR Security en opdrachtgever de overeenkomst hebben gesloten.

## 2.4 Betaling

### 2.4.1 Facturering en betalingstermijnen

Opdrachtgever is verplicht tot betaling van de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door OSR Security aan te geven wijze. Indien binnen de vermelde termijn geen betaling heeft plaats gevonden, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is voorts verschuldigd alle redelijke kosten die OSR Security maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, daaronder begrepen de kosten van een incassobureau, advocaat en/of deurwaarder. OSR Security zal bij verzuim tenminste 15% van het factuurbedrag als buitengerechtelijke kosten in rekening brengen, tenzij de werkelijke kosten van de buitengerechtelijke maatregelen hoger zijn.

## 2.4.2 Gedeeltelijke betwisting en opschorting

2.4.2.1 Indien opdrachtgever de juistheid van één of meerdere facturen gedeeltelijk betwist, dan ontslaat dat opdrachtgever niet van zijn verplichting om het onbetwiste gedeelte van die facturen binnen de betalingstermijn te voldoen. Een ondeugdelijke betwisting kan nimmer reden zijn voor een gehele of gedeeltelijke weigering van opdrachtgever om de facturen van OSR Security te voldoen.

2.4.2.2 Indien facturen van OSR Security niet tijdig worden voldaan heeft OSR Security het recht haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever volledig aan zijn verplichting heeft voldaan.

2.4.2.3 Indien de facturen van OSR Security herhaaldelijk te laat zijn betaald heeft OSR Security het recht om in afwijking van de overeengekomen betalingstermijnen een voorschot te verlangen ter hoogte van maximaal drie maal de laatste verzonden termijnfactuur.

## 2.4.3 Toerekening van betalingen

Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde renten en kosten en in de tweede plaats opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien opdrachtgever vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## 2.5 Duur van de overeenkomst

### 2.5.1 Onbepaalde tijd

Partijen zijn gerechtigd een overeenkomst voor onbepaalde tijd tegen eind van ieder kalenderjaar bij aangetekende brief op te zeggen, met inachtneming van een opzeg termijn van drie maanden.

### 2.5.2 Bepaalde tijd

Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode geachte te zijn verlengd voor de zelfde periode, tenzij de overeenkomst uiterlijk drie maanden voor de datum van afloop van de periode door opdrachtgever of OSR Security bij aangetekende brief is opgezegd.

## 2.6 Ontbinding

Elk der partijen kan de overeenkomst ontbinden indien de wederpartij – nadat een in schriftelijke ingebrekestelling gestelde termijn is verstreken - tekortschiet in nakoming van haar verplichtingen uit deze overeenkomst. Elk der partijen is tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden in geval van een faillissement of surseance van betaling van de wederpartij, of in het geval op de wederpartij de wet schuldsanering Natuurlijke personen wordt toegepast.

## 2.7 Overmacht

### 2.7.1 Omschrijving

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan alle omstandigheden die niet aan OSR Security kunnen worden toegerekend, voorzien of onvoorzien, waardoor OSR Security niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Hieronder worden in ieder geval begrepen daden van terrorisme, werkstakingen binnen de onderneming van OSR Security, Stakingen elders, voor zover OSR Security daardoor in haar dienstverlening wordt beperkt, het niet voldoen door leveranciers van OSR Security aan hun verplichtingen, alsmede weers- en verkeersomstandigheden.

### 2.7.2 Gevolgen

2.7.2.1 In geval van overmacht is OSR Security zonder rechterlijke tussenkomst bevoegd hetzij de uitvoering van de overeenkomst voor een periode van ten hoogste zes maanden op te schorten, hetzij de overeenkomst direct te ontbinden, zonder dat er voor OSR Security een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. OSR Security heeft ook het zich op overmacht te beroepen, indiende omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat OSR Security haar verbintenis had moeten nakomen.

- 2.7.2.2 Indien OSR Security bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als of het een afzonderlijk contract betreft.
- 2.8 Intellectueel eigendom**
- De intellectuele eigendomsrechten op de door OSR Security verstrekte bescheiden, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, software en door haar geleverde programmatuur blijven van OSR Security. De genoemde en soortgelijke bescheiden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van OSR Security worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- 2.9 Reclames**
- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen door opdrachtgever binnen 8 dagen nadat hij het gebrek heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk te worden gemeld aan OSR Security. Indien OSR Security een klacht gegrond acht, zal OSR Security de diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen diensten onmogelijk of zinloos is, zal OSR Security alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van hoofdstuk 2.12.
- 2.10 Geheimhouding**
- Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2.11 Personeel**
- 2.11.1 Eisen**
- OSR Security kiest het personeel voor de ten behoeve van de opdrachtgever uit te voeren diensten aan de hand van de door opdrachtgever verstrekte inlichtingen en met inachtneming van de eisen waaraan het personeel op grond van de overeenkomst tussen partijen en de wet moeten voldoen. Binnen voormeld kader is OSR Security vrij in keuze van haar personeel.
- 2.11.2 Inwerken en opleiding**
- Indien het noodzakelijk is dat personeel van OSR Security moet worden ingewerkt door opdrachtgever en/of speciaal ten behoeve van de werkzaamheden voor opdrachtgever een opleiding moet volgen, dan komen de kosten daarvan voor rekening van de opdrachtgever.
- 2.11.3 Overname personeel**
- Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen partijen en zes maanden na afloop daarvan geen personeel van OSR Security in dienst nemen en/of door personeel van OSR Security werkzaamheden voor hem of derden laten verrichten, op straffe van een direct opeisbare boete van € 15.000,00 per overtreding, vermeerderd met een bedrag van € 1.000,00 voor iedere dag dat de overtreding van dit artikel voortduurt, onverminderd het recht van OSR Security op volledige schadevergoeding.
- 2.12 Aansprakelijkheid**
- 2.12.1 Beperkingen**
- 2.12.1.1 OSR Security is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van – door opdrachtgever aan te tonen – grove schuld of opzet van OSR Security bij de uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten overeenkomst. OSR Security is niet aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. OSR Security is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van daden van terrorisme.
- 2.12.1.2 OSR Security is niet aansprakelijk voor schade die bij een correcte uitvoering van de diensten onvermijdelijk is, dan wel het gevolg is van door de omstandigheden geëiste spoed. De regels van zaakwaarneming (art.6:198-202BW) zijn onverkort van toepassing. OSR Security is ook niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een wijze van werken die bij opdrachtgever bekend is, maar waartegen zij schriftelijk geen bezwaar heeft gemaakt.
- 2.12.1.3 OSR Security is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van onjuistheid van de door of namens opdrachtgever verstrekte gegevens. OSR Security is evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden die zijn ontstaan bij het doorgeven van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van de door opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, semafoon-, telefoon- of telefaxstoringen, programmeringfouten, storingen of verbrekingen van een vaste lijnverbinding, waar dan ook door veroorzaakt.
- 2.12.1.4 De aansprakelijkheid van OSR Security uit hoofde van de overeenkomst met de opdrachtgever is beperkt tot het bedrag van de uitkering, waarop OSR Security aanspraak kan maken krachtens een daartoe gesloten aansprakelijkheidsverzekering, dan wel bij het ontbreken van een aansprakelijkheidsverzekering tot maximaal het voor de opdracht gefactureerde bedrag inclusief BTW.
- 2.12.2 Werkzaamheden onder toezicht en leiding van opdrachtgever**
- In het geval personeel van OSR Security werkzaam is onder leiding en/of toezicht van de opdrachtgever en OSR Security feitelijk geen zeggenschap meer heeft over de gedragingen van dat personeel, is OSR Security nimmer aansprakelijk voor schade die dat personeel opdrachtgever of derden toebrengt.
- 2.12.3 Verweer personeel**
- Opdrachtgever vrijwaart OSR Security van aanspraken van derden jegens OSR Security ter zake van verlies van of schade aan objecten en zaken waarvoor OSR Security diensten verricht. Voorts vrijwaart opdrachtgever OSR Security van vorderingen van personeel van OSR Security tot vergoeding van schade geleden door dat het personeel in de uitvoering van de werkzaamheden c.q. tijdens het verrichten van diensten ten behoeve van opdrachtgever, tenzij die schade in belangrijke mate het gevolg is van bewuste roekeloosheid van dat personeel.
- 2.13 Bevoegdheid en toepasselijk recht**
- Geschillen over de overeenkomst en nakoming daarvan worden voorgelegd aan bevoegd rechter te Leiden, tenzij bepalen van swingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen. Op elke overeenkomst tussen OSR Security en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 3. Bijzondere bepalingen**
- 3.1 Meldkamer**
- 3.1.1 Waarschuw en gegevensverwerking**
- 3.1.1.1 OSR Security zal alleen de instanties en personen waarschuwen conform de schriftelijke instructies door opdrachtgever. OSR Security zal daarbij zoveel mogelijk de door opdrachtgever opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. OSR Security staat niet in voor het adequaat ingrijpen van de gewaarschuwde personen en (overheids)instanties.
- 3.1.1.2 OSR Security heeft het recht de schriftelijke gegevens afkomstig van de opdrachtgever op te slaan in een digitale databank. Wijzigingen van de gegevens moeten schriftelijk worden doorgegeven aan OSR Security. Mutaties die door opdrachtgever worden doorgegeven zullen in deze databank worden verwerkt. Op verzoek van opdrachtgever zal OSR Security een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens toezenden.
- 3.1.1.3 Bij geschil waarbij de door Meldkamer geregistreerde gegevens van de opdrachtgever in het geding zijn, is de registratie c.q. databank van de meldkamer doorslaggevend.
- 3.1.2 Alarminstallatie en verbinding**

- 3.1.2.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de plaatsing van een alarminstallatie die geschikt is om aangesloten te worden op een PAC erkende Particuliere Alarm Centrale, de instandhouding van de verbinding, het tijdig in- en uitschakelen van de alarminstallatie en het gebruik van de alarminstallatie overeenkomstig de instructies/ gebruikershandleiding.
- 3.1.2.2 Opdrachtgever dient zorg te dragen voor instructie van derden (bijvoorbeeld zijn personeel en/of huisgenoten) 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 moet worden bij een alarmmelding.
- 3.1.2.3 OSR Security is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van storing van of gebreken aan de alarminstallatie en/of verbinding, door welke oorzaak dan ook.
- 3.1.2.4 Opdrachtgever is verplicht het personeel van OSR Security toegang te verlenen tot het object voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden aan de alarminstallatie.

## **3.2 Boodschappendienst**

### **3.2.1 Algemeen**

OSR Security staat niet in voor de bereikbaarheid van de personen aan wie de boodschappen moet worden doorgegeven. OSR Security is slechts gehouden boodschappen door te geven en OSR Security zal derhalve niet ingaan op verzoeken om informatie of commentaar en zal geen klachten in behandeling nemen.

### **3.2.2 Gegevens**

Op de registratie en mutatie van de gegevens van opdrachtgever door de meldkamer van OSR Security is paragraaf 3.1.1 van deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

### **3.2.3 Extra vergoeding**

Indien het werkelijk aantal door te geven boodschappen, gemeten over een periode van drie maanden, hoger blijkt te zijn dan overeengekomen, zal OSR Security het aantal extra boodschappen in rekening, naar evenredigheid van de vergoeding voor het overeengekomen aantal boodschappen.

### **3.2.4 Telefoonverbinding**

Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van de opdrachtgever wordt door geschakeld met de OSR Security meldkamer, dan wel dat zijn klanten tussen de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met de OSR Security Meldkamer via daartoe opengestelde telefoonverbinding. OSR Security is nimmer verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

## **3.3 Alarmopvolging en mobiele surveillance**

### **3.3.1 externe meldkamer**

indien opdrachtgever niet is aangesloten bij de OSR Security meldkamer maar bij een externe meldkamer, is OSR Security nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk voor het functioneren van die meldkamer verstrekte gegevens. De externe meldkamer is verantwoordelijk voor de registratie en mutatie van de waarschuwadressen en de actiepatronen en draagt er zorg voor dat het contact wordt opgenomen met de door opdrachtgever opgegeven personen. Voor het gevalregistratie en mutatie toch door OSR Security meldkamer plaats vindt, geldt paragraaf 3.1.1 van deze algemene voorwaarden onverkort.

### **3.3.2 Nodeloze controle bij alarmmelding**

Een nodeloze controle zal, ongeacht de oorzaak, als alarmopvolging worden aangemerkt en aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien de surveillant op verzoek van opdrachtgever naar het object moet komen, terwijl geen sprake is van een alarmmelding, zal aan opdrachtgever eveneens een alarmopvolging in rekening worden gebracht.

### **3.3.3 Verhinderende controleronde bij mobiele surveillance**

De controles of bezoeken van een mobiele surveillant aan het object kunnen deel uitmaken van een ronde die tevens inspecties van objecten van andere klanten omvat, teneinde de kosten van de beveiliging tot een redelijk niveau te beperken. De surveillant kan genoodzaakt zijn om een ander object met spoed te bezoeken of aan een andere surveillant assistentie te verlenen waardoor controle aan het object van opdrachtgever kan worden vertraagd, onderbroken of overgeslagen. Voor schade van opdrachtgever die het gevolg is van een dergelijke verhindering is OSR Security niet verantwoordelijk.

## **3.3.4 Openings- en sluitrondes**

OSR Security is niet aansprakelijk voor vertragingen van openingen en sluitingen van het object die het gevolg zijn van onvoorziene omstandigheden, zoals ongewone verkeersdrukte en weeromstandigheden.

## **3.4 Objectbeveiliging en services**

### **3.4.1 Rooster**

OSR Security zal het personeel leveren overeenkomstig een met opdrachtgever overeengekomen rooster. Extra uren zullen opdrachtgever afzonderlijk in rekening worden gebracht. Voor een korte dienst (minder dan 3 uur) wordt tenminste 3 uur in rekening gebracht.

### **3.4.2 Minder uren**

Indien OSR Security op verzoek van opdrachtgever minder uren worden geleverd dan waarin het rooster voorziet, dan leidt dit niet tot een vermindering van de prijs.

### **3.4.3 Huisregels**

Het personeel van OSR Security zal de voor het object geldende reglementen en/of huisregels naleven, voor zover de door het personeel te verrichten taken dat toelaten.

## **3.5 Risicomanagement**

### **3.5.1 Ter beschikkingstellen**

3.5.1.1 Indien in het kader van het riskmanagement door OSR Security personeel aan opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld voor de duur van het project, is opdrachtgever gehouden om, zodra hem bekend is op welke datum het project eindigt, OSR Security onmiddellijk, doch in ieder geval een maand voor het einde van het project, daarvan schriftelijk op de hoogte te stellen.

3.5.1.2 Opdrachtgever staat er voor in dat de arbeidsduur en werktijden van het aan opdrachtgever ter beschikking gestelde personeel voldoen aan VPB-CAO en wettelijke voorschriften. Aanvang en duur van de vakantie wordt vast gesteld in onderling overleg tussen opdrachtgever, OSR Security en het ter beschikking gestelde personeel.

3.5.1.3 Opdrachtgever is de vergoeding voor het ter beschikking stellen van personeel verschuldigd over de volledig overeengekomen arbeidsomvang, vermeerderd met een vergoeding voor eventuele meer gewerkte uren en door het personeel gemaakte onkosten, tenzij het personeel niet werkzaam is geweest wegens ziekte, arbeidsongeschiktheid, verlof of een andere reden die in de risicosfeer ligt van OSR Security. Indien buiten de gebruikelijke werktijden werkzaamheden worden verricht gelden de met opdrachtgever overeengekomen toeslagen.

3.5.1.4 OSR Security factureert aan de hand van de door opdrachtgever voor akkoord getekende urenverantwoording van het personeel. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste invulling van de gewerkte uren en overuren en van door het personeel gemaakte onkosten.

3.5.1.5 Indien opdrachtgever weigert de urenverantwoording voor akkoord te tekenen heeft OSR Security het recht het aantal door het personeel gewerkte uren zelf vast te stellen overeenkomstig de opgave van de werknemer dan we, bij gebreke van een dergelijke opgave, vast te stellen op de overeengekomen arbeidsomvang.

## **OSR Security**

A. van Leeuwenhoekweg 32A

2408 AN Alphen a/d Rijn

Tel. : 0172 – 42 41 84

Fax. : 0172 – 42 41 69

Internet : [www.osr-security.nl](http://www.osr-security.nl)

E-mail : [info@osr-security.nl](mailto:info@osr-security.nl)

