



Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** DUOVISION Security, gevestigd te Tiel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95402373.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.
3. **Diensten:** alle door Opdrachtnemer aangeboden beveiligingsdiensten, waaronder de inzet van beveiligingsmedewerkers (met of zonder diensthonden), mobiele surveillance, openings- en sluitrondes, alarmopvolging, objectbewaking en overige beveiligingswerkzaamheden.
4. **Overeenkomst:** de overeenkomst tot het leveren van diensten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en/of overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
2. Afwijkingen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand na schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer en/of zodra met de uitvoering van de werkzaamheden wordt gestart.
2. Mondelinge afspraken worden slechts bindend indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4 – Uitvoering van de diensten

1. Opdrachtnemer voert de overeengekomen diensten naar beste kunnen en conform geldende wet- en regelgeving uit.
2. Inzet van diensthonden geschiedt uitsluitend met gecertificeerde honden conform de wettelijke eisen.
3. Opdrachtnemer mag derden en/of onderaannemers inzetten voor de uitvoering van de opdracht.
4. In het kader van mobiele surveillance geldt dat een afgesproken **opvolgingstijd (aanrijdtijd)** slechts een **indicatie** is. Hieraan kunnen **geen rechten worden ontleend**.
 - Opdrachtnemer is gehouden zich te houden aan de **Wegenverkeerswet 1994 (WVW 1994)** en/of overige verkeersregels.
 - Onvoorziene omstandigheden zoals verkeersdrukte, weersomstandigheden, calamiteiten en/of gelijktijdige meldingen kunnen de aanrijdtijd beïnvloeden.
 - Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen indien deze voortvloeien uit genoemde omstandigheden.

Artikel 5 – Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle benodigde informatie voor correcte uitvoering van de opdracht.
2. Opdrachtgever draagt zorg voor een veilige werkomgeving voor personeel en diensthonden van Opdrachtnemer.



3. Bij mobiele surveillance dient Opdrachtgever correcte toegang te verlenen tot het te beveiligen object en alle noodzakelijke informatie aan te leveren, waaronder actuele alarmcodes, contactpersonen en andere relevante instructies. Ter waarborging van de continuïteit van de dienstverlening is Opdrachtgever verplicht om **minimaal twee (2) werkende toegangssleutels en/of middelen** ter beschikking te stellen aan Opdrachtnemer.

Artikel 6 – Tarieven en betaling

1. Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. De standaard betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum.
3. Facturatie vindt plaats wekelijks, op maandag achteraf, en geschiedt uitsluitend digitaal per e-mail.
4. Indien Opdrachtgever een langere betalingstermijn wenst, dient hiervoor eerst schriftelijk toestemming te worden gevraagd en verleend. Beoordeling vindt plaats via het administratiekantoor van Opdrachtnemer.
5. Alle overeengekomen tarieven zijn exclusief eventuele toeslagen voor werkzaamheden op officiële feestdagen zoals vastgesteld door de Rijksoverheid (rijksoverheid.nl). Voor werkzaamheden op deze dagen geldt een toeslagtarief van **175%** van het overeengekomen standaardtarief (**waarbij 100% het afgesproken uurtarief is**), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. Voor inzet op **30 december vanaf 23:59 uur tot en met 1 januari 23:59 uur** geldt een aanvullende toeslag van **250%** (**waarbij 100% het afgesproken uurtarief is**) van het standaardtarief.
7. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever automatisch in verzuim, zonder dat een herinnering vereist is.
8. Opdrachtnemer mag bij betalingsverzuim administratiekosten in rekening brengen van maximaal 15% van de factuurwaarde, conform de staffel van de Wet Incassokosten (WIK).
9. Alle bijkomende kosten zoals wettelijke rente, incasso-, deurwaarders- en proceskosten zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.
10. Indien Opdrachtgever aantoonbaar de betalingsvoorwaarden niet naleeft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om alle lopende diensten per direct op te schorten en/of per direct te beëindigen zonder enige aansprakelijkheid in welke vorm dan ook.
11. Eventuele bezwaren tegen een factuur dienen **uiterlijk binnen drie (3) kalenderdagen na verzending/ontvangst van de factuur** schriftelijk en gemotiveerd bij Opdrachtnemer te worden ingediend per mail. Daarna wordt de factuur als onvoorwaardelijk geaccepteerd beschouwd.

Artikel 7 – Annulering en “no show”

1. Bij annulering door Opdrachtgever gelden de volgende annuleringskosten:
 - Tot 30 dagen voor aanvang: 25% van de opdrachtwaarde
 - Tot 14 dagen voor aanvang: 50% van de opdrachtwaarde
 - Tot 7 dagen voor aanvang: 75% van de opdrachtwaarde
 - Binnen 36 uur voor aanvang: 100% van de opdrachtwaarde
2. Indien Opdrachtgever geen correcte annulering doorvoert én de opdracht niet doorgaat (“no show”), is eveneens 100% van de opdrachtwaarde verschuldigd.
3. Annulering dient schriftelijk (per e-mail of aangetekend) aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven en geldt pas als ontvangen na schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer.



Artikel 8 - Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe dan wel indirecte schade, gevolgschade en/of gederfde winst, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 9 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de invloed van Opdrachtnemer waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd.
2. In geval van overmacht heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst op te schorten en/of geheel en/of gedeeltelijk te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 10 - Duur en beëindiging

1. Tenzij anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor minimaal twaalf maanden met een opzegtermijn van drie maanden.
2. Ieder der partijen kan de overeenkomst per direct beëindigen bij toerekenbare tekortkoming door de wederpartij.

Artikel 11 - Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na constatering schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden gemeld.
2. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd.

Artikel 12 - Geheimhouding en privacy

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgen.
2. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving (AVG).

Artikel 13 - Gebruik van diensthonden en bevoegdheden

1. Opdrachtgever verklaart zich akkoord met het feit dat Opdrachtnemer beveiligingsdiensten mag uitvoeren met gecertificeerde werkhond(en).
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor materiële en/of esthetische schade voortvloeiend uit de aanwezigheid en/of inzet van deze diensthond(en), waaronder - maar niet beperkt tot - krassen en/of beschadigingen aan o.a. vloeren en/of wanden door nagels, achtergelaten haren, geuren, natte poten en/of vlekken.

3. Opdrachtgever geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming aan Opdrachtnemer om, indien noodzakelijk, over te gaan tot **aanhouding van personen op heterdaad**, conform **Artikel 53 van het Wetboek van Strafvordering**.
4. Tevens machtigt Opdrachtgever Opdrachtnemer om op te treden als **sleutelhouder** en/of **gemachtigde** voor het doen van aangifte namens Opdrachtgever bij een algemeen en/of buitengewoon opsporingsambtenaar.

Artikel 14 – Contractduur, tariefindexatie en vergunningen

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om jaarlijks, dan wel per **1 januari**, de overeengekomen tarieven te **indexeren met een minimum van 5% en een maximum van 15%**.
 - Voor deze reguliere indexatie is **geen voorafgaande kennisgeving vereist**.
 - Indien de indexatie **meer dan 15%** bedraagt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan **schriftelijk op de hoogte stellen**.
2. Voor overeenkomsten inzake **vaste dienstverlening** (zoals mobiele surveillance, objectbeveiliging of langdurige opdrachten) geldt een **minimumcontractduur van 12 maanden** met een **opzegtermijn van drie (3) maanden** vooraf.
 - Indien geen en/of niet tijdig opzegging plaatsvindt, wordt het contract automatisch verlengd met dezelfde looptijd.
 - Opzegging van vaste dienstverlening is alleen mogelijk conform **Artikel 7.3**.
 - Voor alle andere opdrachten geldt primair de regeling uit **Artikel 7.1**.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen en bekostigen van eventuele benodigde **vergunningen, ontheffingen of vrijstellingen**, waaronder (maar niet uitsluitend) parkeervergunningen, omgevingsvergunningen en APV-vrijstellingen.
 - Indien Opdrachtgever hierin tekortschiet, is Opdrachtnemer gerechtigd deze zelf aan te vragen en de **daadwerkelijke kosten één-op-één door te belasten** aan Opdrachtgever.