



Algemene Verkoopvoorwaarden

Promeon Group B.V.

Artikel 1. Definities

1.1 Promeon Group BV:

Promeon Group B.V., h.o.d.n. Promeon Security, en/of Promeon, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 61473987, alsmede al haar dochterondernemingen. Hierna genoemd Promeon.

1.2 Opdrachtgever:

Iedere natuurlijke of rechtspersoon die met Promeon een overeenkomst van opdracht of Mantelovereenkomst heeft gesloten;

1.3 Overeenkomst:

De door Promeon gesloten overeenkomst van opdracht;

1.4 Mantelovereenkomst:

De tussen Promeon en Opdrachtgever gesloten Mantelovereenkomst, op basis waarvan Promeon en Opdrachtgever van tijd tot tijd Overeenkomsten sluiten;

1.5 Diensten:

De door Promeon te verrichten Diensten zoals blijkt uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst en/of Mantelovereenkomst;

1.6 Overeengekomen Tarief:

De tussen Promeon en Opdrachtgever overeengekomen tarieven voor de Diensten zoals aangegeven in de Overeenkomst en/of de Mantelovereenkomst;

1.7 Overeengekomen Prijs:

De tussen Promeon en Opdrachtgever overeengekomen prijzen voor de Diensten zoals aangegeven in de Overeenkomst en/of de Mantelovereenkomst;

1.8 Activiteit:

het evenement of de activiteit waarop de Diensten betrekking hebben, waaronder onder meer valt, de exploitatie van een onderneming en de begeleiding, productie of organisatie van een evenement;

1.9 Beveiligingsdiensten:

alle mogelijke vormen dienstverlening van Promeon op het gebied van beveiliging en/of ondersteunende dienstverlening;

1.10 Servicediensten:

alle mogelijke vormen van dienstverlening van Promeon op het gebied van hospitalityservices, facilitaire diensten medische hulpverlening alsmede evenementen- en verkeersbegeleiding;

1.11 Personeel:

alle (hulp)personen, al dan niet in dienst bij Promeon, die door Promeon worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst;

1.12 Derden:

alle rechtspersonen die door Promeon worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst;

1.13 Zaken:

alle zaken en dieren, waarvan Promeon al dan niet de eigenaar is, die door Promeon worden ingezet bij de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 2. Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden van dienstverlening en uitvoering van werkzaamheden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, welke Promeon Group, of (een van haar) dochterondernemingen (hierna: Promeon) sluit met betrekking tot het verrichten van diensten voor haar Opdrachtgever. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een dergelijke overeenkomst voorafgaan en op de diensten en werkzaamheden die voor het sluiten daarvan door Promeon zijn verricht.

2.2 Bij een bepaling, opgenomen in documenten van de Opdrachtgever, die in strijd is met deze algemene voorwaarden, zullen Promeon en Opdrachtgever in overleg treden teneinde eventuele nieuwe bepalingen ter vervanging van de, in strijd zijnde bepaling, overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de bepaling van Promeon in acht wordt genomen.

2.3 Met het sluiten van een overeenkomst, zoals bedoeld in het eerste lid, verplicht Promeon zich tot het verrichten van normale diensten en werkzaamheden in beveiliging en bewaking, zoals vastgelegd in de opdrachtbevestiging, en deze naar beste weten en kunnen te verrichten. Hieronder wordt niet verstaan het op enigerlei wijze betrokken raken bij politieke of daarmee gelijk te stellen geschillen, dan wel het betrokken raken bij geschillen tussen Opdrachtgever en een of meer derden.

Promeon garandeert niet dat gebeurtenissen (van welke aard dan ook) of het uitblijven waarvan haar in de overeenkomst bedoelde inspanningen zullen zijn verricht, niet zullen voorvallen.

2.4 Indien en voor zover van deze algemene voorwaarden dan wel de tussen Promeon en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst wordt afgeweken, dienen de afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk door daartoe bevoegde personen te zijn overeengekomen.

2.5 Alle offertes van Promeon zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend. Promeon is eerst gebonden nadat zij de opdracht schriftelijk heeft bevestigd. De termijn waarbinnen een offerte geldig blijft is 14 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.6 Indien met betrekking tot de te verlenen diensten of te verrichten werkzaamheden, meerdere overeenkomsten zijn gesloten, geldt de laatste in dagtekening.

Artikel 3: Uitvoering Overeenkomst en inschakelen Derden, Personeel en Zaken

3.1 Promeon zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

3.2 Het is Promeon toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever Derden, Personeel en Zaken in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst en om bepaalde werkzaamheden ter uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door Derden te laten verrichten.

Artikel 4: Informatieplicht Opdrachtgever

4.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Promeon aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs

behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de voorbereiding en/of uitvoering van de Overeenkomst, tijdig en volledig aan Promeon worden verstrekt.

4.2 De door Promeon gegeven adviezen worden uitsluitend gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens.

4.3 Indien de voor voorbereiding en/of uitvoering benodigde gegevens niet, niet tijdig en/of onvolledig aan Promeon zijn verstrekt, zal Opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling in verzuim zijn en zal Promeon gerechtigd zijn om – naar eigen keuze - de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, haar werkzaamheden op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de Overeengekomen Tarieven en Prijzen aan Opdrachtgever in rekening te brengen, steeds onverminderd de verplichting van de Opdrachtgever om de Overeengekomen Tarieven en Prijzen volledig aan Promeon te voldoen.

Artikel 5. Prijsbetaling - en wijziging

5.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

5.2 Wijziging van opgegeven prijzen, ook na verzending van de opdrachtbevestiging, worden uitdrukkelijk voorbehouden. Promeon is gerechtigd kostprijsverhogende wijzigingen ten gevolge van onder anderen wijzigingen in de lonen en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhoging van de onkostenvergoedingen, alsmede kostprijsverhogingen door externe kosten en overige tarieven, rechten, lasten, heffingen en belastingen die voor haar kostenverhogend zijn aan de Opdrachtgever door te berekenen.

5.3 Indien een vaste prijs is overeengekomen voor alle of bepaalde Diensten en tijdens de uitvoering van de Diensten blijkt dat de verwachte hoeveelheid werk en/of de duur van het werk, omvangrijker en/of meer tijd in beslag neemt dan ingeschat, waardoor in redelijkheid niet van Promeon kan worden verwacht de Diensten te verrichten tegen de overeengekomen vaste prijs, dan zal dit worden aangemerkt als meerwerk en is Opdrachtgever gehouden het meerwerk volledig aan Promeon te betalen conform het gebruikelijke tarief van Promeon.

5.4 Indien de Diensten door Promeon op eerste of tweede Kerstdag, dan wel oud of nieuwjaarsdag worden verricht, geldt een toeslag van 100% op het Overeengekomen Tarief en/of de Overeengekomen Prijs, tenzij in de Overeenkomst en/of Mantelovereenkomst een andere toeslag is overeengekomen. Voor overige feestdagen zal de toeslag voor aanvang van de Diensten worden afgestemd met Opdrachtgever.

Artikel 6. Betaling

6.1 Promeon is gerechtigd aan het begin van de termijn waarover moet worden betaald haar factuur bij de Opdrachtgever in te dienen.

6.2 Tenzij anders overeengekomen dienen de betalingen te geschieden binnen maximaal 30 dagen na factuurdatum, waarbij de Opdrachtgever niet gerechtigd is enige korting of compensatie toe te passen op de door de Opdrachtgever aan Promeon verschuldigde betalingen.

6.3 In geval de Opdrachtgever haar betalingsverplichting niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is de Opdrachtgever vanaf de vervaldatum aan Promeon, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd over het totaal verschuldigde bedrag, waarbij een deel van de maand als een gehele maand zal gelden. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitenrechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal vijftien procent (15%) van het totale bedrag met een minimum van €500,- (vijfhonderd Euro), tenzij de wettelijke rente in de zin van artikel 6:119a BW hoger is in welk geval deze wettelijke rente geldt. De gerechtelijke kosten zullen niet beperkt zijn tot de door de rechter toegewezen bedragen aan verschotten en salaris procureur, advocaat of gemachtigde, maar zullen omvatten de volledig door Opdrachtnemer gemaakte proceskosten, waaronder de werkelijke door Opdrachtnemer te betalen kosten aan salaris en verschotten van haar procureur, advocaat of gemachtigde en de gerechtsdeurwaarder en overige kosten. Als bewijs van de kosten in rechte kunnen onder meer gelden de facturen van voornoemde ingeschakelde personen.

6.4 Ongeacht hetgeen in dit artikel is bepaald omtrent de betalingstermijn, heeft Promeon het recht contante betalingen te verlangen, dan wel te verlangen dat de Opdrachtgever zekerheid stelt voor betaling, alvorens te leveren.

6.5 Indien Promeon Opdrachtgever voorafgaand aan de Activiteit een factuur stuurt, vindt facturatie door Promeon plaats door middel van een inschatting van de kosten van de Diensten die op basis van de Overeenkomst door Promeon worden verricht. Indien na afloop van de Activiteit blijkt dat meer en/of aanvullende diensten door Promeon zijn verricht ter uitvoering van de Overeenkomst, dan zal Promeon Opdrachtgever hiervoor een aanvullende factuur sturen.

6.6 Indien facturatie voorafgaand aan de Activiteit plaatsvindt, dient in afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, het gefactureerde bedrag uiterlijk vóór aanvang van de Activiteit op de bankrekening van Promeon te zijn bijgeschreven, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum indien tussen de factuurdatum en de aanvang van de Activiteit een periode van langer dan dertig (30) dagen ligt.

6.7 Indien facturatie voorafgaand aan de Activiteit plaatsvindt en het factuurbedrag niet binnen de in lid 6 van dit artikel genoemde termijn op de bankrekening van Promeon is bijgeschreven, heeft Promeon het recht de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen, zonder dat daarmee sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Promeon in de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever is in dat geval gehouden de kosten die door Promeon zijn gemaakt ter voorbereiding en/of uitvoering en/of beëindiging van de Overeenkomst, alsmede mogelijk daaruit voortvloeiende schade aan Promeon te vergoeden. Promeon zal Opdrachtgever hiervoor een factuur sturen.

6.8 Indien Opdrachtgever (een gedeelte van) de door Promeon verzonden factuur betwist, zal Opdrachtgever uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van

de betreffende factuur Promeon daarvan schriftelijk op de hoogte stellen alsmede de betwiste bedragen en de reden van betwisting.

6.9 Promeon is te allen tijde gerechtigd op haar eerste verzoek zekerheid van betaling te verlangen van de Opdrachtgever c.q. een voorschot te verlangen en/of tussentijdse betalingen, een en ander te bepalen door Promeon, bij gebreke waarvan Promeon niet gehouden is met de uitvoering van de Overeenkomst door te gaan, zonder dat zij dienaangaande op enigerlei wijze in verzuim is.

Artikel 7 Annulering

7.1 Indien Opdrachtgever in de periode tussen de datum van totstandkoming van de Overeenkomst en de datum van feitelijke uitvoering van de Overeenkomst, Promeon mededeelt dat aan de feitelijke uitvoering van de Overeenkomst geen gevolg zal worden gegeven óf indien in die periode blijkt dat geen uitvoering aan de Overeenkomst kan worden gegeven als gevolg van een bevel en/of verzoek van het bevoegde gezag, dan is Opdrachtgever gehouden aan Promeon te vergoeden de werkelijk door Promeon gemaakte kosten ter voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst, alsmede de kosten die voor Promeon voortvloeien uit de annulering, waaronder in ieder geval vallen de kosten en/of schade die Promeon als gevolg van de annulering dient te betalen aan door haar ingeschakelde Derden en Personeel, alsmede voor de door haar gebruikte Zaken.

7.2 De in lid 1 van dit artikel genoemde kosten, bedragen ten minste 20% van het te verwachten factuurbedrag van de Overeenkomst die is geannuleerd. Deze kosten dienen na ontvangst van de factuur binnen de in artikel 6 lid 2 van deze algemene voorwaarden genoemde betalingstermijn aan Promeon te worden voldaan.

7.3 Indien Opdrachtgever tijdens de feitelijke uitvoering van de Overeenkomst, de Overeenkomst om welke reden dan ook annuleert of indien annulering plaatsvindt als gevolg van een bevel en/of verzoek van het bevoegde gezag, dan is Opdrachtgever gehouden Promeon alle gemaakte kosten te betalen, waaronder in ieder geval vallen de kosten en/of schade die Promeon als gevolg van de annulering dient te betalen aan door haar ingeschakelde Derden en Personeel, alsmede voor de door haar gebruikte Zaken en Promeon volledig schadeloos te stellen.

7.4 Indien aan de feitelijke uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk geen gevolg wordt gegeven als gevolg van een verzoek en/of bevel van het bevoegde gezag, dan zal dit niet worden aangemerkt als overmacht aan de zijde van Opdrachtgever.

Artikel 8. Verlenging en opzegging

8.1 De overeenkomst(en) tussen Opdrachtgever en Promeon wordt (worden) aangegaan voor bepaalde tijd van twaalf (12) maanden, tenzij anders wordt overeengekomen.

8.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd en wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor dezelfde periode, tenzij de overeenkomst uiterlijk drie maanden voor de datum van de afloop van de periode door de Opdrachtgever of door Promeon bij aangetekende brief met ontvangstbevestiging is opgezegd.

Artikel 9. Beëindiging

9.1 Promeon en Opdrachtgever zijn gerechtigd de Overeenkomst en/of de Mantelovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de andere partij haar wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of de Mantelovereenkomst niet nakomt, en, na daartoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, haar verzuim niet heeft gezuiverd binnen de daarvoor gestelde redelijke termijn.

9.2 Ieder der partijen is bevoegd de overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekende brief met ontvangstbevestiging, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht op schadevergoeding, indien;

9.2.a de andere partij surséance van betaling aanvraagt of aan haar surséance van betaling wordt verleend, dan wel een akkoord of regeling met haar crediteuren aangaat of enige andere omstandigheid waardoor die partij het vrije beheer over haar vermogen verliest;

9.2.b het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;

9.2.c de onderneming van de Opdrachtgever wordt ontbonden, geliquideerd of overgenomen; of de Opdrachtgever haar huidige onderneming staakt;

9.2.d of de andere partij, ondanks schriftelijke ingebrekestelling waarbij aan haar een redelijke termijn van tenminste tien (10) dagen is gegund, niet of althans niet op genoegzame wijze en/of niet tijdig, voldoet aan één of meer van haar verplichtingen welke direct of indirect voortvloeien uit de overeenkomst en/of wetgeving en/of aan eisen welke redelijkerwijs aan haar mogen worden gesteld, tenzij tekortkoming gehele of gedeeltelijke beëindiging niet rechtvaardigt.

9.3 Indien Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting die uit de gesloten overeenkomst voortvloeit voldoet is Promeon na één vruchteloze aanmaning gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden, zulks zonder dat Promeon tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn en onverminderd de verder aan Promeon toekomende rechten.

9.4 In geval faillissement of surséance van betaling zich bij de Opdrachtgever dreigt voor te doen is Promeon bevoegd haar diensten op te schorten.

Artikel 10: Verplichting Opdrachtgever, garantie veiligheid Personeel en vrijwaring

10.1 Opdrachtgever stelt Promeon in staat de Diensten naar behoren te verrichten.

10.2 Opdrachtgever zal de ruimte(s) waarin het Personeel de Diensten verrichten zodanig inrichten en onderhouden en voor het verrichten van de Diensten door het Personeel zodanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig om te voorkomen dat het Personeel bij het verrichten van de Diensten schade lijdt.

10.3 Opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk bekend met artikel 7:658 BW, in het bijzonder artikel 7:658 lid 4 BW, alsmede met de verplichtingen die jegens haar voortvloeien uit de Arbeidsomstandighedenwet. Opdrachtgever vrijwaart Promeon tegen op deze bepalingen gebaseerde vorderingen van het Personeel of derden, bijvoorbeeld de arbeidsinspectie.

Artikel 11: Verplichtingen Opdrachtgever t.a.v. de Beveiligingsdiensten

11.1 Opdrachtgever is jegens Promeon verplicht om alle verplichtingen en aanwijzingen van overheidswege, welke betrekking hebben op de Activiteit, onverkort na te komen.

11.2 De Opdrachtgever garandeert over alle vergunningen te beschikken, welke vereist zijn met betrekking tot de Activiteit in verband waarmee Promeon haar Beveiligingsdiensten verricht en Opdrachtgever zal Promeon desgevraagd onmiddellijk inzage verschaffen in bedoelde vergunningen en alle (eventueel aanvullende) vergunningsvoorwaarden terzake en/of een afschrift daarvan aan Promeon ter beschikking stellen.

11.3 De Opdrachtgever zal Promeon steeds onverwijld en volledig inzage verschaffen in iedere met de overheid c.q. politie gemaakte afspraak in verband met de Activiteit.

11.4 De Opdrachtgever zal de bezoekers van de Activiteit en haar personeel informeren omtrent de werkzaamheden en bevoegdheden van Promeon. De Opdrachtgever zal de voorwaarden met betrekking tot de toegang tot de Activiteit steeds vooraf bekendmaken aan de bezoekers en het personeel van Opdrachtgever.

11.5 Opdrachtgever zal aan de bezoekers van de Activiteit de gebruikelijke eisen stellen ten aanzien van openbare orde en veiligheid.

11.6 Het is Opdrachtgever verboden om met betrekking tot de Activiteit in verband waarmee Promeon haar Diensten verricht, aan een derde opdracht te (doen) geven om werkzaamheden te (doen) verrichten welke gelijk of gelijksoortig zijn aan die van Promeon, dan wel deze werkzaamheden te (doen) gedogen, behoudens voor zover bedoelde derde beschikt over een geldige ministeriële toelating tot het verrichten van beveiligingswerkzaamheden.

11.7 Indien Opdrachtgever enige verplichting, zoals hierboven omschreven, niet of niet naar behoren nakomt, zal Opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling in verzuim zijn en zal Promeon gerechtigd zijn om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, dan wel haar werkzaamheden op te schorten, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de Overeengekomen Tarieven en Prijzen volledig aan Promeon te voldoen.

Artikel 12: Bevoegdheden Promeon t.a.v. Beveiligingsdiensten

12.1 Promeon heeft ten aanzien van de Beveiligingsdiensten die zij op basis van de Overeenkomst verricht een inspanningsverplichting en zal ten aanzien daarvan handelen in overeenstemming met hetgeen van een goede beveiligingsorganisatie in het maatschappelijke verkeer mag worden verwacht.

12.2 Promeon zal de Beveiligingsdiensten uitvoeren in overeenstemming met de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus en de op deze wet gebaseerde regelingen. Indien en voor zover deze wet en/of de daarop gebaseerde regelingen, vereist dat Promeon de Beveiligingsdiensten op een of meerdere punten wijzigt, dan is Promeon gerechtigd deze wijzigingen zonder overleg met Opdrachtgever door te voeren zonder dat daarmee sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Promeon in de uitvoering van de Overeenkomst. Indien en voor zover uit deze wijzigingen meerwerk voortvloeit, is Opdrachtgever gehouden dit meerwerk volledig aan Promeon te vergoeden conform de Overeengekomen Tarieven en Prijzen.

12.3 Indien Promeon op verzoek en/of bevel van het bevoegde gezag de Beveiligingsdiensten langer dient te verrichten en/of extra beveiligingswerkzaamheden, dan zal Promeon dit verzoek en/of bevel van het bevoegde gezag zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever uitvoeren. Opdrachtgever is alsdan gehouden dit meerwerk volledig aan Promeon te vergoeden conform de Overeengekomen Tarieven en Prijzen.

12.4 Promeon is gerechtigd om indien zulks naar het oordeel van Promeon noodzakelijk is in verband met de door verrichte Beveiligingsdiensten:

12.4.a de politie vóór, tijdens of na afloop van de Activiteit om welke reden dan ook in te schakelen;

12.4.b maatregelen te nemen om doorgangen en trappen open te maken en vrij van publiek te maken en te houden en nooddeuren vrij te maken

12.4.c het tijdstip van toegang tot de plaats waar de Activiteit zal plaatsvinden, te vervroegen of op te schorten;

12.4.d de aanvang c.q. voortgang van de Activiteit op te schorten c.q. te beëindigen;

12.4.e de (verdere) toegang van bezoekers tot de Activiteit te weigeren c.q. bezoekers van de Activiteit te verwijderen, steeds zonder aanzien des persoons;

12.4.f bezoekers van de Activiteit te visiteren en alle goederen, waarmee de veiligheid van personen en de openbare orde in gevaar kunnen worden gebracht, dan wel waarmee strafbare feiten kunnen worden gepleegd, in bewaring te nemen en aan de politie te overhandigen.

Bovengenoemde bevoegdheden van Promeon zullen uitsluitend door Promeon plaatsvinden in nauwe samenwerking met Opdrachtgever.

Artikel 13: Klachten

13.1 Klachten over de wijze van uitvoering, de voortgang en de kwaliteit van de geleverde Diensten dienen binnen twee (2) weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging of het voorval waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden, schriftelijk te worden meegedeeld aan de Algemeen Directeur van Promeon.

13.2 Klachten zullen worden behandeld conform de bij Promeon geldende klachtenregeling.

13.3 Op verzoek van Opdrachtgever, wordt door Promeon kosteloos een exemplaar van de klachtenregeling aan Opdrachtgever toegezonden.

Artikel 14: Teruggave ter beschikking gestelde Zaken

14.1 Indien Promeon voor de uitvoering van de Overeenkomst, Zaken aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, dient Opdrachtgever deze Zaken binnen veertien (14) dagen na afloop van de Overeenkomst in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren aan Promeon.

14.2 Indien Opdrachtgever de Zaken niet binnen veertien (14) dagen na afloop van de Overeenkomst retourneert, dan wel de Zaken niet in de oorspronkelijke staat, met gebreken en/of onvolledig retourneert, dient Opdrachtgever alle daaruit voor Promeon voortvloeiende schade en kosten aan Promeon te vergoeden.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

15.1 De totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Promeon ter zake van iedere Overeenkomst is beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering(en) van Promeon wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is de vergoeding van de directe schade beperkt tot maximaal 30% van het bedrag (exclusief BTW) dat door Promeon aan Opdrachtgever in rekening is gebracht voor de op grond van de desbetreffende Overeenkomst verrichte Diensten.

15.2 Promeon is nimmer aansprakelijk voor schades, welke bij de toegepaste wijze van werken niet te vermijden zijn, indien door of namens de Opdrachtgever geen schriftelijke bezwaren zijn geuit tegen de wijze van werken, of indien door of namens de Opdrachtgever of door de omstandigheden geëiste spoed tot deze wijze van werken dwingt.

15.3 Promeon is niet aansprakelijk voor schade indien de Opdrachtgever onvoldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt op grond waarvan de door het bedrijf te verrichten Diensten of werkzaamheden zijn vastgelegd en uitgevoerd.

15.4 Promeon is nimmer aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van onjuistheden en/of onvolkomenheden die zijn ontstaan bij de verzending of overdracht van gegevens door Opdrachtgever aan Promeon als gevolg van

een gebrek aan en/of onjuist gebruik van het daarbij door Opdrachtgever gehanteerde communicatiemiddel.

15.5 Promeon is nimmer aansprakelijk voor een schade verwerkende gebeurtenis indien zij niet binnen zeven (7) dagen na de daaruit voortvloeiende schade per aangetekend schrijven aansprakelijk is gesteld.

Aansprakelijkheid van Promeon wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst kan slechts ontstaan indien en wanneer Opdrachtgever Promeon onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming is gesteld en Promeon ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die Promeon in staat stelt adequaat te reageren.

15.6 Promeon is nimmer aansprakelijk voor bedrijfsschade en/of gevolgschade en/of gederfde winst.

15.7 Betaalde schadevergoedingen zullen steeds in mindering strekken op eventuele verplichtingen uit ongedaanmakingsverbintenissen als bedoeld in artikel 6:271 BW.

15.8 Promeon is niet aansprakelijk voor schade indien de Opdrachtgever zich tegen die schade heeft verzekerd, dan wel zich redelijkerwijs had kunnen verzekeren. De Opdrachtgever vrijwaart Promeon voor aanspraken van verzekeraars en anderen dienaangaande.

15.9 Promeon is nimmer aansprakelijk voor schade verwerkende gebeurtenissen ten gevolge van terroristische aanslagen en/of oorlogssituaties.

15.10 De Opdrachtgever vrijwaart Promeon voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever verstrekte materialen en gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.

15.11 Promeon is jegens Opdrachtgever alleen aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet en/of bewuste roekeloosheid van (medewerkers en/of leidinggevenden van) Promeon en voor zover die aansprakelijkheid is gedekt door de door Promeon gesloten, op het moment van de schade verwerkende gebeurtenis van kracht zijnde, aansprakelijkheidsverzekering.

15.12 Voor schade die het gevolg is van oorzaak tot vervanging van sleutels en/of sloten, doordat personeel van Promeon sleutels en/of andere hulpmiddelen, die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan Promeon worden toevertrouwd, is kwijtgeraakt, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering(en) van Promeon wordt uitbetaald.

15.13 Aansprakelijkheid voor schade ontstaan doordat onbevoegden zich met de verloren hebbende of kwijtgeraakte sleutels en/of andere hulpmiddelen toegang verschaffen tot de desbetreffende lokaliteiten, ruimten en/of objecten wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Deze uitsluiting is niet van toepassing indien onbevoegden binnen vierentwintig (24) uur na het verlies van sleutels, zon - en

feestdagen niet meegerekend, gebruikmaken van de verloren sleutels en/of hulpmiddelen.

15.14 Schade die het gevolg is van oorzaak diefstal door medewerkers van Promeon is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering(en) van Promeon wordt uitbetaald.

15.15 De Opdrachtgever is gehouden Promeon schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle aanspraken met betrekking tot het verlies van/of schade aan Derden jegens Promeon of haar medewerkers inzake door Promeon geleverde Diensten of te verrichten werkzaamheden.

Artikel 16. Ontdekking strafbare feiten

Indien medewerkers van Promeon een strafbaar feit ontdekken, wordt dit aan de Opdrachtgever gerapporteerd. De beslissing tot het doen van aangifte van dit strafbaar feit wordt genomen door de Opdrachtgever. Die aangifte zal door medewerkers van Promeon alleen ter verzoeken van de Opdrachtgever en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden gedaan. De Opdrachtgever vrijwaart Promeon en haar medewerkers voor alle aanspraken door Derden, ter zake een dergelijke aangifte, ongeacht of Promeon of haar medewerkers met betrekking tot de aangifte enig verwijt valt te maken.

Artikel 17. Communicatie- en overige veiligheidsmiddelen

17.1 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle offertes, prijsopgaven, aanbiedingen en overeenkomsten die Promeon uitbrengt ten behoeve van verhuur en ingebruikname van communicatiemiddelen en overige veiligheidsmiddelen. Dit zowel ter zake van de levering van producten als ter zake van het verrichten van werkzaamheden voor gebruik van de producten door Promeon aan afnemers, kopers en opdrachtgevers.

17.2 Beschrijvingen in orders, aanbiedingen en/of prijsopgaven zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar binden Promeon niet. Wijzigingen van technische aard worden door Promeon voorbehouden.

17.3 Promeon heeft het recht, indien de opdracht voor de levering van producten of het verrichten van diensten niet tot een overeenkomst leidt, alle kosten die Promeon heeft moeten maken om de aanbidding te kunnen verstrekken, aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

17.4 Alle door Promeon opgegeven leveringstermijnen zijn slechts bij benadering en zullen nimmer als fatale termijnen te beschouwen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient Promeon dan ook schriftelijk in gebreke te worden gesteld.

17.5 Promeon is gerechtigd de levering op te schorten zolang Opdrachtgever jegens Promeon niet aan al zijn verplichtingen heeft voldaan volgens overeenkomst tot verhuur van communicatie- en/of overige veiligheidsmiddelen. Deze opschorting geldt tot op het moment dat Opdrachtgever alsnog deze verplichtingen is nagekomen.

17.6 De door Promeon te leveren Zaken reizen voor risico van de Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door Promeon bepaald. Verzekering van de te vervoeren Zaken geschiedt niet, tenzij de opdrachtgever dit uitdrukkelijk verlangt; in dit geval komen de kosten voor zijn rekening. Promeon is slechts aansprakelijk tot voldoening van schade wegens niet tijdige levering indien de Opdrachtgever hem in gebreke heeft gesteld, waarbij de Opdrachtgever Promeon een termijn moet gunnen van tenminste de helft van de oorspronkelijk overeengekomen levertijd om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Overschrijding van de levertijd kan in principe slechts

aanleiding geven tot bovengenoemde schadevergoeding indien deze schriftelijk is overeengekomen.

17.7 Promeon sluit uitdrukkelijk iedere verdergaande aansprakelijkheid uit, voor alle schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, daaronder begrepen alle directe en indirecte schade, zoals gevolgschade of bedrijfsschade, onder meer veroorzaakt door het niet of niet behoorlijk functioneren van de geleverde Zaken daaronder begrepen programmatuur, software en apparatuur dan wel Diensten of verband houdende met het gebruik daarvan, dan wel de tijdelijk onmogelijk – onmogelijkheid van het daarvan, schade ten gevolge van het verloren gaan van gegevens, bestanden of programmatuur, met inbegrip van kosten gemaakt om dergelijke programma's te herstellen of te reproduceren, behoudens de aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Promeon.

17.8 Het auteursrecht alsmede alle overige rechten van intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot programmatuur, software en apparatuur die door Promeon aan Opdrachtgever op welke wijze dan ook ter beschikking wordt gesteld, berusten uitsluitend bij Promeon of diens licentiegevers, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt daarvoor slechts de gebruiksrechten op basis van de toepasselijke licentievoorwaarden.

17.9 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendommen uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur en software.

Artikel 18: Overmacht

18.1 Promeon of Opdrachtgever zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting die voortvloeit uit de Overeenkomst en/of Mantelovereenkomst, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

18.2 Promeon heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Promeon zijn verplichtingen had moeten nakomen.

18.3 Promeon en Opdrachtgever kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Mantelovereenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

18.4 Voor zover Promeon ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Mantelovereenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Promeon gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

18.5 In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en/of Mantelovereenkomst, is in ieder geval, maar niet uitsluitend, sprake van overmacht bij Promeon indien de volgende situaties zich voordoen: alle omstandigheden als gevolg waarvan de uitvoering van de Overeenkomst, al dan niet tijdelijk wordt verhinderd en die buiten de wil van Promeon is gelegen, en waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend is begrepen staking van personeel van Promeon, uitsluiting, files, transportstakingen, ernstige vertragingen in het verkeer, storingen in het computernetwerk van Promeon,

ongevallen, ontploffingen, meer dan gemiddeld ziekteverzuim bij personeel van Promeon brand, oorlog, staat van oorlog, revolutie, opstand, militaire of andere machtsovername en plunderingen in verband met deze omstandigheden, kraakacties, ernstig belemmerende weersomstandigheden, storingen in de door Promeon gebruikte vervoermiddelen en andere apparatuur, stroomuitval en meer in het algemeen elke oorzaak die niet aan Promeon kan worden toegerekend. Het voorafgaande laat onverlet de verplichting van Promeon zoveel mogelijk te proberen overmachtsituaties te voorkomen en te vermijden.

Artikel 19: Vertrouwelijkheid

19.1 Opdrachtnemer en Promeon staan er voor in dat alle voor en na het aangaan van de Overeenkomst ontvangen informatie van vertrouwelijke aard, vertrouwelijk zal worden behandeld, behoudens voor zover de wet vereist dat deze informatie zal worden prijsgegeven.

19.2 Promeon legt deze verplichting ook op aan haar Personeel.

Artikel 20. Intellectueel eigendomsrecht

20.1 De Opdrachtgever verplicht zich de beveiligingsaanbevelingen en -uitvoeringen zoals door Promeon geleverd, slechts aan te wenden voor eigen gebruik en die niet, op welke wijze dan ook, aan Derden ter beschikking te stellen.

20.2 Alle rechten van intellectuele aard, zoals onder andere auteursrecht en copyright met betrekking tot de van Promeon afkomstige of door Promeon gebruikte computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen etc. van de Opdrachtgever zelf of van ingeschakelde Derden worden en blijven eigendom van Promeon. De uitoefening van deze rechten (openbaarmaking of overdracht daaronder begrepen) is zowel tijdens als na de uitvoering van haar werkzaamheden uitdrukkelijk en uitsluitend aan Promeon voorbehouden.

Artikel 21. Overname personeel

De Opdrachtgever zal op geen enkele wijze invloed uitoefenen of doen uitoefenen op/of medewerking te doen verlenen, in welke vorm dan ook, aan een medewerker die voor Promeon werkzaam is, om bij hem of Derden in dienst te treden of rechtstreeks werkzaamheden voor hem of Derden te verrichten, zulks onder verbeurde van een direct opeisbare boete van €25.000,- per overtreding. Indien een medewerker van Promeon zelf pogingen onderneemt om voor of via de Opdrachtgever elders dan bij Promeon werkzaamheden te gaan verrichten, dient de Opdrachtgever onverwijld de directie van Promeon hiervan in kennis te stellen zulks onder een verbeurde van een dadelijk opeisbare boete van € 10.000,-. Voormelde bedragen zijn dadelijk opeisbaar zonder dat enige gerechtelijke tussenkomst is vereist. Na ontbinding van de met de Opdrachtgever gesloten Overeenkomst blijft het bepaalde artikel van kracht twaalf (12) maanden na datum der ontbinding.

Artikel 22. Geheimhouding

22.1 Opdrachtgever verplicht zich alle informatie afkomstig van Promeon omtrent het offerte – en onderhandelingstraject, waaronder, maar niet beperkt tot prijsstellingen en condities, geheim te houden en niet aan Derden kenbaar te maken. Voorts verplicht Opdrachtgever zich alle informatie omtrent de bedrijfsvoering en de onderneming van Promeon, opgedaan tijdens het offerte – en onderhandelingstraject, tijdens de looptijd en na beëindiging van de Overeenkomst met Promeon, geheim te houden en niet aan Derden kenbaar



te maken. Voorgaande geheimhouding heeft slechts betrekking op informatie die niet reeds algemene bekendheid geniet.

22.2 Overtreding van het geheimhoudingsbeding als bedoeld in dit artikel door Opdrachtgever maakt Opdrachtgever boete-plichtig jegens Promeon. De als dan, zonder nadere ingebrekestelling, verschuldigde boete bedraagt € 5.000,- (vijfduizend euro) per overtreding, zulks onverminderd het recht van Promeon om vergoeding van eventuele door haar geleden schade als gevolg van deze overtreding van Opdrachtgever te vorderen.

Artikel 23. Geschillen en toepasselijk recht

23.1 Op de overeenkomsten, gesloten tussen Opdrachtgever en Promeon, is Nederlands recht van toepassing.

23.2 Alle geschillen, die voortvloeien en opkomen in verband met de totstandkoming en uitvoering van deze Overeenkomsten tussen de Opdrachtgever en Promeon, zullen ter beslechting worden voorgelegd aan de door Promeon verkozen Arrondissementsrechtbank of enige andere inzake bevoegde rechter.