

ALGEMENE VOORWAARDEN

GSS Gastheer beveiliging en dienstverlening B.V.

Versie	0010082026. V2.0
Toepassing	Bedrijven, overheden en consumenten
Diensten	Beveiliging, receptie, toezicht, evenementen en persoons-/bestuursbeveiliging
KvK	95804528
Btw-id	NL867310297B01
Adres	Industrieweg 26, 1521 NE Wormerveer
Contact	085 060 9292 info@gss-beveiliging.nl www.gss-beveiliging.nl

1. Definities

GSS: GSS Gastheer beveiliging en dienstverlening B.V., kantoorhoudend aan Industrieweg 26, 1521 NE Wormerveer, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95804528 en geregistreerd onder btw-identificatienummer NL867310297B01. Telefoon: 085 060 9292. E-mail: info@gss-beveiliging.nl. Website: www.gss-beveiliging.nl.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met GSS een overeenkomst sluit of daarover onderhandelt.

Consument: een opdrachtgever die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Diensten: alle door of namens GSS verrichte beveiligings-, gastheer-, receptie-, toezicht-, evenementen-, persoonsbeveiligings-, bestuursbeveiligings- en aanverwante werkzaamheden.

Medewerker: iedere werknemer, ingehuurd professional of andere hulppersoon die GSS bij de uitvoering inzet.

Overeenkomst: de offerte, opdrachtbevestiging of andere afspraak tussen GSS en opdrachtgever, inclusief deze algemene voorwaarden.

2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod, iedere overeenkomst en alle vervolgoopdrachten van GSS, voor zover partijen daarvan niet schriftelijk afwijken.
- 2.2 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk afgewezen, tenzij GSS die schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.3 Bij tegenstrijdigheid geldt eerst de ondertekende overeenkomst of opdrachtbevestiging, daarna de offerte, daarna een eventuele verwerkersovereenkomst en vervolgens deze voorwaarden.
- 2.4 Voor consumenten gelden dwingendrechtelijke consumentenrechten altijd vóór een daarmee strijdige bepaling in deze voorwaarden.

- 2.5** GSS verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een manier waarop opdrachtgever ze kan opslaan en later raadplegen.

3. Aanbod en totstandkoming

- 3.1** Een offerte is vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij in de offerte een andere termijn staat.
- 3.2** Een overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever de offerte schriftelijk of elektronisch aanvaardt, GSS de opdracht schriftelijk bevestigt, of GSS op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering begint.
- 3.3** Kennelijke schrijf-, reken- of calculatiefouten binden GSS niet. Een aanbod is gebaseerd op de informatie die opdrachtgever heeft verstrekt.
- 3.4** Wijzigingen gelden alleen als partijen die schriftelijk of elektronisch vastleggen. Mondelinge operationele aanwijzingen mogen wel worden opgevolgd voor zover zij binnen de opdracht passen en veilig en rechtmatig zijn.

4. Uitvoering en professionele onafhankelijkheid

- 4.1** GSS voert de diensten zorgvuldig, professioneel en naar beste inzicht uit. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, betreft de verplichting van GSS een inspanningsverplichting.
- 4.2** GSS bepaalt, binnen de overeengekomen bezetting, kwalificaties en locatie-eisen, welke medewerker wordt ingezet en mag medewerkers vervangen door personen met passende kwalificaties.
- 4.3** GSS en haar medewerkers volgen redelijke locatie-instructies van opdrachtgever, mits die passen binnen de overeenkomst, de wet, vergunningseisen, veiligheidsvoorschriften en professionele normen.
- 4.4** Een medewerker mag een instructie weigeren of werkzaamheden stilleggen wanneer uitvoering onrechtmatig, onveilig, discriminerend of buiten de overeengekomen bevoegdheden is. GSS informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk.
- 4.5** GSS mag derden inschakelen en blijft tegenover opdrachtgever verantwoordelijk voor de overeengekomen uitvoering, behoudens beperkingen die rechtsgeldig met opdrachtgever zijn afgesproken.

5. Verplichtingen van opdrachtgever

- 5.1** Opdrachtgever verstrekt tijdig alle juiste informatie die voor een veilige en goede uitvoering nodig is, waaronder risico's, locatievoorschriften, contactpersonen, sleutel- en toegangsinformatie, calamiteitenprocedures en bekende dreigingen.
- 5.2** Opdrachtgever zorgt voor een veilige werkplek, noodzakelijke voorzieningen, werkende communicatiemiddelen voor zover afgesproken, en toegang tot sanitaire en pauzevoorzieningen.
- 5.3** Opdrachtgever wijst een bevoegde contactpersoon aan die tijdens de uitvoering bereikbaar is en beslissingen kan nemen.
- 5.4** Opdrachtgever gebruikt medewerkers van GSS niet voor andere werkzaamheden dan overeengekomen en geeft geen instructies die strijdig zijn met wet- of regelgeving.
- 5.5** Vertraging, extra inzet of schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of te late informatie van opdrachtgever komt, voor zover redelijk en toerekenbaar, voor rekening van opdrachtgever.

6. Planning, werktijden en meerwerk

- 6.1 Inzetduur, locatie, aanvangstijd, bezetting en eventuele minimale afname staan in de offerte of opdrachtbevestiging.
- 6.2 Door opdrachtgever verlangde werkzaamheden buiten de afgesproken omvang gelden als meerwerk. GSS mag meerwerk tegen het overeengekomen tarief of, bij ontbreken daarvan, het op dat moment gebruikelijke tarief factureren.
- 6.3 Uitloop door een incident, calamiteit, overdracht, wachten op bevoegde opvolging of een verzoek van opdrachtgever wordt als extra inzetijd geregistreerd en gefactureerd.
- 6.4 Toeslagen voor nacht, weekend, feestdagen, spoed, reistijd, parkeren en bijzondere risico's gelden alleen wanneer zij in de offerte of tarieflijst zijn vermeld of vooraf redelijkerwijs zijn meegedeeld.

7. Prijzen en prijsaanpassing

- 7.1 Prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Voor consumenten wordt de totaalprijs inclusief btw vermeld.
- 7.2 GSS mag overeengekomen tarieven jaarlijks aanpassen op basis van aantoonbare loon-, cao-, premie-, fiscale of inflatieontwikkelingen. Bij een overeenkomst met een consument informeert GSS vooraf duidelijk over de wijziging en diens wettelijke rechten.
- 7.3 Bij een wezenlijke wijziging van risico, omvang, locatieomstandigheden of wettelijke eisen mogen partijen een aangepaste prijs en aanpak overeenkomen. Zonder overeenstemming blijft de bestaande opdracht ongewijzigd of kan zij, indien uitvoering redelijkerwijs niet kan worden verlangd, volgens artikel 15 worden beëindigd.

8. Facturering en betaling

- 8.1 Opdrachtgever betaalt facturen binnen 14 dagen na factuurdatum op de door GSS aangegeven rekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2 Bezwaren tegen een factuur worden binnen 14 dagen na ontvangst gemotiveerd gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op.
- 8.3 Een zakelijke opdrachtgever is na het verstrijken van de betalingstermijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, waaronder minimaal de wettelijk toegestane vaste vergoeding.
- 8.4 Een consument ontvangt eerst een kosteloze betalingsaanmaning met een wettelijke betalingstermijn van 14 dagen. Pas daarna zijn wettelijke rente en incassokosten volgens de wettelijke staffel verschuldigd.
- 8.5 GSS mag bij redelijke twijfel over betaling voorafbetaling, periodieke voorschotten of passende zekerheid vragen. Voor consumenten gebeurt dit alleen voor zover redelijk en duidelijk vooraf overeengekomen.

9. Annulering van geplande inzet

- 9.1 Een annulering is pas geldig nadat GSS deze schriftelijk of elektronisch heeft ontvangen. Het moment van ontvangst bepaalt de toepasselijke staffel.

- 9.2** Bij annulering door een zakelijke opdrachtgever is over de geannuleerde inzet verschuldigd: meer dan 14 kalenderdagen vóór aanvang 0%; 8 tot en met 14 dagen 25%; 3 tot en met 7 dagen 50%; 48 uur tot 3 dagen 75%; en minder dan 48 uur vóór aanvang 100%.
- 9.3** Reeds gemaakte, niet-restitueerbare externe kosten en aantoonbaar speciaal voor de opdracht verrichte voorbereidingen mogen daarnaast worden doorbelast, voor zover zij niet al in het annuleringspercentage zijn begrepen.
- 9.4** Voor consumenten geldt uitsluitend een redelijke vergoeding voor daadwerkelijk verrichte werkzaamheden, aantoonbaar gemaakte kosten en gereserveerde capaciteit, met inachtneming van dwingend consumentenrecht. Indien toepassing van de staffel tot een onredelijk resultaat leidt, wordt de vergoeding evenredig verlaagd.
- 9.5** Verplaatsing van een inzet geldt als annulering en nieuwe boeking, tenzij GSS schriftelijk bevestigt dat de inzet zonder kosten kan worden verplaatst.

10. Bedenktijd voor consumenten

- 10.1** Sluit een consument een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopprijs, dan geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
- 10.2** Begint de dienst op uitdrukkelijk verzoek van de consument binnen de bedenktijd en herroept de consument daarna, dan is een evenredige vergoeding verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel, mits GSS de wettelijk vereiste informatie heeft verstrekt.
- 10.3** Het herroepingsrecht vervalt na volledige uitvoering binnen de bedenktijd alleen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk met de start heeft ingestemd en heeft verklaard afstand te doen van het herroepingsrecht zodra de dienst volledig is uitgevoerd.
- 10.4** De wijze van herroeping en het modelformulier worden, waar vereist, afzonderlijk bij de offerte of opdrachtbevestiging verstrekt.

11. Rapportage, incidenten en bewijsmiddelen

- 11.1** GSS rapporteert volgens de overeengekomen frequentie en vorm. Operationele registraties zijn een zakelijke weergave van waarnemingen en vormen geen garantie dat elk incident of iedere gedraging is waargenomen.
- 11.2** Bij een incident mag GSS, binnen de wettelijke en contractuele bevoegdheden, passende maatregelen nemen, hulpdiensten inschakelen en relevante gegevens vastleggen en delen met bevoegde partijen.
- 11.3** Opdrachtgever meldt klachten over of afwijkingen in de uitvoering zo spoedig mogelijk, zodat GSS onderzoek kan doen en zo nodig kan bijsturen.

12. Geheimhouding en persoonsgegevens

- 12.1** Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken die uitsluitend voor de overeenkomst, tenzij verstrekking wettelijk verplicht is of noodzakelijk is voor de uitvoering of bescherming van een gerechtvaardigd belang.
- 12.2** Iedere partij verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

- 12.3** Partijen bepalen per verwerking of zij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke of verwerker zijn. Indien GSS uitsluitend namens opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen vóór die verwerking een verwerkersovereenkomst.
- 12.4** Camerabeelden, bezoekersregistraties, incidentgegevens en identificatiegegevens worden alleen verwerkt als daarvoor een geldige grondslag, duidelijke verantwoordelijkheid en passende bewaartermijn bestaan.

13. Intellectuele eigendom en documenten

- 13.1** Werkwijzen, formats, plannen, instructies, rapportagesjablonen en andere door GSS ontwikkelde materialen blijven eigendom van GSS of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.2** Na volledige betaling krijgt opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor het doel van de betreffende opdracht. Openbaarmaking of hergebruik buiten dat doel vereist voorafgaande schriftelijke toestemming, behoudens wettelijke verplichtingen van overheidsopdrachtgevers.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1** GSS is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming en nadat GSS een redelijke gelegenheid tot herstel heeft gekregen, tenzij herstel blijvend onmogelijk is.
- 14.2** Onder indirecte schade vallen onder meer gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en verlies van gegevens. Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor indirecte schade uitgesloten voor zover de wet dit toestaat.
- 14.3** De aansprakelijkheid van GSS tegenover een zakelijke opdrachtgever is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar voor die gebeurtenis uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag over de drie maanden direct voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van [1.500.000].
- 14.4** De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van GSS en niet voor zover beperking volgens dwingend recht niet is toegestaan. Tegenover consumenten geldt steeds de aansprakelijkheid die dwingend consumentenrecht voorschrijft.
- 14.5** Opdrachtgever meldt een mogelijke schade zo spoedig mogelijk schriftelijk, verstrekt relevante informatie en treft redelijke maatregelen om verdere schade te beperken.

15. Opschorting, opzegging en beëindiging

- 15.1** GSS mag de uitvoering na een schriftelijke waarschuwing geheel of gedeeltelijk opschorten wanneer opdrachtgever een opeisbare verplichting niet nakomt, onvoldoende medewerking verleent of een onveilige of onrechtmatige situatie laat voortbestaan. Bij een acute dreiging mag opschorting direct plaatsvinden.
- 15.2** Een overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt op de afgesproken einddatum, tenzij partijen schriftelijk verlengen. Tussentijdse opzegging is alleen mogelijk indien overeengekomen of wettelijk vereist.

- 15.3** Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door een zakelijke opdrachtgever of GSS schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tenzij in de overeenkomst een andere redelijke termijn staat.
- 15.4** Een consument kan een stilzwijgend verlengde of voor onbepaalde tijd voortgezette overeenkomst opzeggen overeenkomstig de dwingende wettelijke regels, zonder onredelijke opzegbelemmeringen.
- 15.5** Iedere partij mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de andere partij na schriftelijke ingebrekestelling wezenlijk tekortschiet en niet binnen een redelijke hersteltermijn herstelt, of wanneer nakoming blijvend onmogelijk is.
- 15.6** Bepalingen die naar hun aard voortduren, waaronder betaling, geheimhouding, persoonsgegevens, intellectuele eigendom en aansprakelijkheid, blijven na beëindiging gelden.

16. Overmacht en gewijzigde omstandigheden

- 16.1** Geen partij is aansprakelijk voor een tekortkoming die niet aan haar kan worden toegerekend. Onder overmacht kunnen, afhankelijk van de omstandigheden, vallen: overheidsmaatregelen, grootschalige verstoringen, extreme weersomstandigheden, epidemieën, oorlog, terrorisme, uitval van essentiële infrastructuur en onverwachte collectieve arbeidsuitval.
- 16.2** Personeelstekort op zichzelf geldt niet automatisch als overmacht. GSS spant zich redelijkerwijs in voor vervanging en informeert opdrachtgever tijdig over gevolgen en alternatieven.
- 16.3** Duurt overmacht langer dan 30 dagen of is tijdige uitvoering voor de specifieke inzet zinloos geworden, dan mag iedere partij het getroffen deel van de overeenkomst beëindigen. Reeds correct uitgevoerde diensten en redelijk gemaakte kosten blijven verschuldigd.

17. Klachten

- 17.1** Klachten kunnen worden ingediend via info@gss-beveiliging.nl of schriftelijk aan GSS Gastheer beveiliging en dienstverlening B.V., Industrieweg 26, 1521 NE Wormerveer, onder vermelding van contactgegevens, opdrachtnummer, datum, locatie en een duidelijke omschrijving.
- 17.2** GSS bevestigt ontvangst in beginsel binnen twee werkdagen en streeft ernaar binnen tien werkdagen inhoudelijk te reageren. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klager een gemotiveerde termijnmelding.
- 17.3** Een klacht schort betalingsverplichtingen niet automatisch op. GSS behandelt klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en zonder benadeling van de klager.

18. Integriteit, veiligheid en naleving

- 18.1** Partijen leven toepasselijke wet- en regelgeving na, waaronder regels over particuliere beveiliging, arbeidsomstandigheden, gelijke behandeling, privacy, sancties, corruptie en integriteit.
- 18.2** GSS mag opdrachten, instructies of personen weigeren wanneer redelijke integriteits-, vergunnings-, veiligheids- of reputatierisico's bestaan. Partijen overleggen zo mogelijk over een passend alternatief.
- 18.3** Opdrachtgever onthoudt zich van het rechtstreeks in dienst nemen of inzetten van specifiek voor de opdracht ingezette medewerkers van GSS gedurende de opdracht en zes maanden daarna, tenzij GSS schriftelijk instemt. Bij consumenten is deze bepaling niet van toepassing. Een eventuele vergoeding wordt alleen gevorderd voor zover deze redelijk en wettelijk toegestaan is.

19. Wijziging van de voorwaarden

- 19.1** GSS mag deze voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten wijzigen. Voor een lopende overeenkomst geldt een wijziging alleen wanneer die schriftelijk is overeengekomen of noodzakelijk is door wet- of regelgeving en opdrachtgever vooraf redelijk is geïnformeerd.
- 19.2** Bij een wezenlijke wijziging ten nadele van een consument blijven diens wettelijke opzeggings- en vernietigingsrechten onverlet.

20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1** Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2** Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen en kunnen daarbij mediation overwegen.
- 20.3** Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar GSS is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- 20.4** Een consument mag een geschil voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Een forumkeuze ten nadele van de consument wordt niet tegen hem of haar ingeroepen.