

Algemene voorwaarden voor Soprano Dienstverlening, gevestigd en kantoorhoudende te Emmen, Ravelijn 91, 7823 TB, kvk nr.: 81395124, hierna te noemen: opdrachtnemer

#### **Artikel 1 Definities**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer: Soprano Dienstverlening, kvk nr.: 81395124, de gebruiker van de algemene voorwaarden.

Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer.

Overeenkomst: overeenkomst van opdracht.

#### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen in de overeenkomsten en/of offertes van opdrachtgever.

4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

#### **Artikel 3 Aanbiedingen, offertes en voorlopige overeenkomsten**

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

2. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de

aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk of via email binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De door opdrachtnemer gemaakte voorlopige overeenkomsten zijn bindend. Annuleren na ondertekening is niet meer mogelijk.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen, offertes, en voorlopige overeenkomsten zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

4. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft. Deze bepaling geldt ook indien het gaat om een aanvaarding die op ondergeschikte punten afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod.

#### **Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst**

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

2. Met het sluiten van een overeenkomst, zoals bedoeld in het eerste lid van artikel 2 van deze algemene voorwaarden, verplicht de opdrachtnemer zich tot het verrichten van normale diensten en werkzaamheden in het kader van beveiliging, zoals vastgelegd in de offerte.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien door opdrachtnemer of door opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

6. Opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de

overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

7. Opdrachtgever verklaart dat hij/zij, tijdens de duur van de overeenkomst, geen andere partijen dan de opdrachtnemer werkzaamheden laat verrichten zoals beschreven staat in de overeenkomst cq offerte of andere beveiligings- en of zorg gerelateerde werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Ontbinding en overmacht**

1. Indien de opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of diens faillissement wordt aangevraagd, of indien ten aanzien van de opdrachtgever de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing wordt verklaard, bovendien in alle gevallen, waarin de opdrachtgever serieus rekening moet houden met de mogelijkheid zijn verplichtingen jegens opdrachtnemer niet na te kunnen komen, is de opdrachtgever gehouden opdrachtnemer daarvan terstond telefonisch in kennis te stellen en deze kennisgeving schriftelijk te bevestigen.

2. Indien de opdrachtgever, om welke redenen dan ook, niet aan zijn verplichtingen voldoet, is opdrachtnemer, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en hetgeen de opdrachtgever op dat tijdstip verschuldigd is, onmiddellijk in het geheel op te eisen.

3. Bij overmacht heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot enige schadevergoeding. Onder overmacht wordt verstaan elke onvoorziene omstandigheid, waardoor de nakoming van de verplichting van opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan worden verwacht. Omstandigheden zoals brand, ongeval, ziekte, overheidsmaatregelen, oproer, oorlog, terroristische aanslagen, belemmeringen door derden, stremming vervoer, sabotage, molest, door beide partijen onvoorziene technische complicaties of andere omstandigheden waarop opdrachtnemer geen invloed heeft, komen in aanmerking.

4. Indien opdrachtnemer door intreden van overmacht genoodzaakt is de overeenkomst te staken, behoudt zij wel het recht op vergoeding van de diensten die reeds zijn verleend en de kosten die reeds zijn gemaakt en betaalde voorschotten.

#### **Artikel 6 Wijziging / intrekking van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een

behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

4. Bovendien mag de opdrachtnemer een verbrekingsvergoeding voor contractbreuk gelijk aan 30% van het honorarium van het niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht in rekening brengen.

5. Bij annuleren van een reeds overeengekomen opdracht is de opdrachtgever gerechtigd 30% van het honorarium in rekening te brengen van de uren die op de opdrachtbevestiging vermeld staan, maar minimum de vergoeding van vier gewerkte uren volgens het afgesproken tarief in het geval dat de opdracht niet op zijn minst 48 uur voor het begin van de opdracht wordt geannuleerd.

#### **Artikel 7 Contractduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, welke partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zullen overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

#### **Artikel 8 Honorarium**

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens het overeengekomen uurtarief of tarief per dag of dagdeel en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer, geldende voor de

periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

3. Er geldt een toeslag voor werkzaamheden die op nationale feestdagen worden verricht. Deze toeslag bedraagt 50% op het honorarium voor de werkzaamheden die op de nationale feestdagen plaatsvinden, met uitzondering van nieuwjaarsdag. Indien werkzaamheden worden verricht op nieuwjaarsdag geldt een toeslag van 100% op het honorarium.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd een toeslag van 30% te berekenen bij levering binnen 24 uur, 15% bij levering binnen 48 uur

5. Zakelijke reiskosten, niet zijnde de kosten van woon-werkverkeer, verblijfskosten en andere kosten die redelijkerwijze gemaakt worden tijdens het uitvoeren van de overeenkomst, worden afzonderlijk in rekening gebracht.

6. Het honorarium en/of eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW en worden per week in rekening gebracht.

7. Bij latere wijzigingen in de opdracht door de opdrachtgever betreffende de aanlevering van opdrachtinformatie, die voor opdrachtnemer meer werkzaamheden of kosten betekenen die zij bij het aannemen van de opdracht mocht verwachten, is de opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen. De reden van prijsverhoging wordt in dat geval op de factuur vermeld.

8. De door de opdrachtnemer opgegeven prijs voor de te verrichten werkzaamheden geldt uitdrukkelijk voor de werkzaamheden conform de overeengekomen specificaties.

#### **Artikel 9 Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door de opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft de betaling binnen de termijn van 14 dagen te voldoen, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd ter hoogte 1% per maand of gedeelte daarvan.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

4. Particuliere opdrachtgevers dienen tegelijkertijd met de levering contant te betalen. Het tonen van een

bankafschrift bij levering, waaruit blijkt dat het factuurbedrag is overgemaakt op de rekening van opdrachtnemer, geldt als contante betaling.

#### **Artikel 10 Incassokosten**

Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever met een minimum van 450 Euro. Een percentage van 15% wordt tussen partijen geacht redelijk te zijn..

#### **Artikel 11 Klachtenregeling**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

2. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

3. De klachten schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer niet op.

#### **Artikel 12 Opzegging**

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met in achtname van een opzegtermijn van drie maanden.

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De beschikbare resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze niet aan opdrachtgever in rekening gebracht.

### **Artikel 13 Ontbinding en opschorting**

1. Oprachtnemer en opdrachtgever zijn bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

2. De opdrachtnemer heeft het recht om zonder ingebrekestelling de overeenkomst op te schorten, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, indien de opdrachtgever een van zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, dan wel op het tijdstip dat opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, of door beslaglegging, onder curatelenstelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest, tenzij de curator of bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.

### **Artikel 14 Aansprakelijkheid**

1. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal eenmaal het declaratiebedrag van de laatste kalendermaand.

3. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid van dit artikel, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot het door de bedrijfs- aansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer te dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag.

3. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade,

voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

4. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze door de opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor schade die niet in een rechtstreeks verband staat tot de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden c.q. geleverde diensten, waaronder mede begrepen gevolgschade, winstderving c.q. bedrijfsschade, letselschade, overlijdensschade en schade aan harden of software die in enig verband staat met de gegevensoverdracht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of haar ondergeschikten.

6. Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze door de opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor schade van welke aard dan ook en door wie ook geleden, voortvloeiende uit, of in verband staande met door opdrachtnemer ingeschakelde derde(n) en door deze(n) geleverde diensten c.q. verrichte werkzaamheden, zij het dat opdrachtnemer de opdrachtgever zo mogelijk de nodige inlichtingen zal verschaffen om verhaal te zoeken op die derde(n).

7. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van welke aard dan ook van derden tegenover wie opdrachtnemer zich niet op de onderhavige voorwaarden kan beroepen. In het bijzonder vrijwaart opdrachtgever opdrachtnemer voor aanspraken van derden jegens opdrachtnemer rechtstreeks, die door de betreffende derden worden gebaseerd op overeenkomsten of rechtshandelingen die door opdrachtnemer – namens en voor rekening van opdrachtgever – zijn aangegaan/verricht, althans werden voorbereid, in het kader van de opdracht van opdrachtnemer.

### **Artikel 15 Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, 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.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast

hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer worden daaronder begrepen.

### **Artikel 16 Geheimhouding en privacy**

1. De opdrachtnemer registreert en bewaart persoonsgegevens van de opdrachtgever. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) van toepassing. Deze verordening bevat regels met betrekking tot onder andere het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht.

2. De privacy van de opdrachtgever wordt gewaarborgd met betrekking tot de bescherming van zijn persoonsgegevens. De opdrachtgever zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor de opdrachtgever deze heeft verkregen.

3. De persoonsgegevens van de opdrachtgever worden slechts aan derden verstrekt met schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.

4. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In ieder geval wordt als vertrouwelijk beschouwd alle informatie betreffende klanten alsmede potentiële klanten van opdrachtgever.

### **Artikel 17 Intellectueel eigendom**

1. De opdrachtgever verplicht zich de geleverde beveiligingsplannen, adviezen en rapporten die in het kader van de offerte of overeenkomst tot stand zijn gebracht, uitsluitend aan te wenden voor eigen gebruik en deze niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen.

2. De in lid 1 van dit artikel genoemde bescheiden mogen slechts met voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

**Artikel 18 Bemiddeling**

Opdrachtnemer werkt met verschillende organisaties voor het leveren van beveiligings- en of zorgmedewerkers. Opdrachtnemer is enkel een tussenpersoon en levert geen eigen medewerkers. Organisaties waarmee opdrachtnemer samenwerkt, worden nauwkeurig gescreend, en zijn in bezit van alle geldende vergunningen, welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk. Op voorhand zal bekend worden gemaakt, welke organisatie de medewerkers daadwerkelijk zal gaan leveren. Elke organisatie zal werken volgens dezelfde voorwaarden conform afspraken/overeenkomst, de werkzaamheden vervullen.

**Artikel 19 Geschillen en toepasselijk recht**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.

2. De rechtbank Noord-Nederland locatie Leeuwarden is bij uitsluiting bevoegd om van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft de opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 20 Vindplaats en wijzigingen voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen op de website van de opdrachtnemer en zijn voor eenieder toegankelijk.

2. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

3. De opdrachtnemer is gerechtigd om de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen indien de opdrachtnemer dit noodzakelijk acht.



# Soprano

## DIENSTVERLENING