

TOEPASSELIJKHEID

Artikel 1

lid 1

Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, die Embrace Hospitality Services, handelsnaam van Trigion Services B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudend aan de Karel Doormanweg 4, 3115 JD Schiedam, hierna te noemen: de opdrachtnemer, sluit met betrekking tot het verrichten van diensten en het uitvoeren van werkzaamheden voor zijn opdrachtgever. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn tevens van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een dergelijke overeenkomst voorafgaan en op de diensten en werkzaamheden die vóór het sluiten daarvan door opdrachtnemer zijn verricht.

lid 2

De eigen voorwaarden van opdrachtgever, welke hij van toepassing zou wensen te verklaren op de in lid 1 vermelde overeenkomsten en de aan het sluiten daarvan voorafgaande stadia, zijn niet van toepassing, tenzij opdrachtnemer deze voorwaarden, geheel dan wel gedeeltelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

lid 3

Indien met betrekking tot de te verlenen diensten twee overeenkomsten zijn gesloten, geldt de laatste in dagtekening.

OFFERTE

Artikel 2

lid 1

De offerte is vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld. De offerte vermeldt de aard en hoeveelheid van de te verrichten werkzaamheden of diensten, de wijze van betaling, de algemene voorwaarden en geeft inzicht in de prijs. De in de offerte aanwezige door opdrachtnemer vervaardigde documenten zijn zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, doch zijn niet bindend en blijven het intellectuele eigendom van opdrachtnemer. Zij mogen niet zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer worden gebruikt, gekopieerd of aan derden ter hand worden gesteld of op andere wijze openbaar worden gemaakt.

OVEREENKOMST

Artikel 3

lid 1

Een overeenkomst komt tot stand indien de opdrachtgever de door opdrachtnemer toegezonden overeenkomsten ondertekend en één exemplaar terugzendt naar opdrachtnemer. Na ontvangst van de overeenkomst zal opdrachtnemer de dienstverlening op het overeengekomen tijdstip aanvangen

Een overeenkomst komt eveneens tot stand, indien de opdrachtgever opdrachtnemer verzoekt de dienstverlening aan te vangen alvorens de overeenkomst door opdrachtgever ondertekent aan opdrachtnemer is geretourneerd. De teksten van de offerte, de algemene voorwaarden en de overeenkomst zullen dan niettemin de basis vormen van de dienstverlening.

lid 2

Indien en voorzover van deze algemene leveringsvoorwaarden, dan wel de tussen opdrachtnemer en cliënt gesloten overeenkomst wordt afgeweken, dienen die afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk te zijn overeengekomen. De bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden waarvan niet wordt afgeweken, blijven onverkort van toepassing.

UITVOERING VAN DE WERKZAAMHEDEN

Artikel 4

lid 1

Met het sluiten van een overeenkomst zoals hier bedoeld, verplicht opdrachtnemer zich tot het verrichten van haar gebruikelijke diensten bij opdrachtgever, zoals:

- Receptie Service : receptionisten, telefonisten en bodes op locatie;
- TeleService : voor 24-uurs bereikbaarheid, receptie- en storingsdienst op afstand;
- Facility Service : servicedesk medewerkers en facilitair meldpunt op locatie;
- Hospitality Service : gastvrouwen en hostessen voor beurzen en evenementen;
- Toezicht en Handhaving: toezichthouders, handhavers en parkeercontroleurs in het (semi) publiek domein.

lid 2

De verbintenis van opdrachtnemer is een inspanningsverplichting waarbij opdrachtnemer de specifieke eisen van vakmanschap die de dienstverlening met zich brengt in acht zal nemen. Alle eisen die door opdrachtgever aan de diensten worden gesteld moeten met opdrachtnemer nadrukkelijk zijn overeengekomen. Voor niet overeengekomen, aanvullende diensten die op verzoek van opdrachtgever door opdrachtnemer of zijn medewerkers worden verricht, kan opdrachtnemer geen aansprakelijkheid aanvaarden.

lid 3

Oprachtnemer is gehouden haar diensten en werkzaamheden naar beste weten en kunnen te verrichten.

lid 4

Onverlet de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de goede uitvoering van de overeengekomen diensten staat het Opdrachtnemer vrij -onder toepasselijkheid van deze voorwaarden- gebruik te maken van diensten van derden.

lid 5

Oprachtgever dient Opdrachtnemer tijdig die - eventueel ook aanvullende - inlichtingen, materialen en gegevens te verschaffen die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht alsmede zich te onthouden van elke handeling die deze goede uitvoering zou kunnen belemmeren of op enigerlei wijze nadelig beïnvloeden.

lid 6

Kleding: De medewerkers van opdrachtnemer zullen tijdens de dienstverlening bedrijfskleding van opdrachtnemer dragen, tenzij met opdrachtgever nadrukkelijk anders is overeengekomen. Indien anders overeengekomen zijn de kosten voor opdrachtgever.

lid 7

De dienstverlening door opdrachtnemer is beperkt tot de diensten zoals in de offerte vermeld, danwel schriftelijk overeengekomen en de -voor zover van toepassing- locatiegebonden werkinstructies die in onderling overleg door opdrachtgever en opdrachtnemer worden opgesteld.

Artikel 5

Opdrachtgever verplicht zich opdrachtnemer op een goede wijze in de gelegenheid te stellen de overeengekomen diensten en werkzaamheden te verrichten. Daartoe behoort onder meer het verstrekken van voldoende informatie voor het bepalen van de noodzakelijke werkzaamheden en, indien van toepassing, het beschikbaar stellen van een werkomgeving die voldoet aan de daartoe gestelde eisen van de Arbeidsomstandighedenwet.

OVEREENGEKOMEN PRIJS

Artikel 6

lid 1

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

lid 2

De door opdrachtnemer gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen, alsmede exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, tenzij anders overeengekomen.

PRIJSWIJZIGING

Artikel 7

Indien tijdens de duur van de door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomst kostprijsverhogende wijziging optreden ten gevolge van, onder meer, wijzigingen in de lonen en andere arbeidsvoorwaarden, toeslagen op de lonen, premieverhogingen voor de sociale wetten, verhoging van onkostenvergoedingen, alsmede overige kostprijsverhogende factoren, is opdrachtnemer gerechtigd het met opdrachtgever overeengekomen tarief tussentijds te verhogen, zulks met inachtneming van de in dit verband door de overheid gestelde en nog te stellen regels. Deze bevoegdheid ontstaat eerst nadat drie maanden zijn verstreken sedert het tijdstip waarop opdrachtnemer en opdrachtgever de overeenkomst hebben gesloten.

BETALING

Artikel 8

lid 1

Opdrachtnemer is bevoegd aan het begin van de termijn, waarover moet worden betaald, haar factuur bij opdrachtgever in te dienen. In dat geval is opdrachtgever verplicht tot betaling binnen 30 dagen na factuurdatum. In alle andere gevallen is opdrachtgever verplicht tot betaling binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien binnen de vermelde termijnen geen betaling heeft plaatsgevonden, is opdrachtgever zonder nadere aanzegging of ingebrekestelling de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd, te rekenen vanaf 30, respectievelijk 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever wordt dan tevens de administratie- en inningskosten, daaronder begrepen de gerechts- en deurwaarderskosten, verschuldigd, welke steeds 15% van de verschuldigde hoofdsom bedragen, tenzij de werkelijke kosten hoger zijn.

lid 2

Opdrachtgever is niet gerechtigd enige korting of compensatie toe te passen op de door hem met opdrachtnemer overeengekomen prijs.

DUUR VAN DE OVEREENKOMST, BEËINDIGING EN VERLENGING

Artikel 9

lid 1

De overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders wordt overeengekomen. Partijen zijn gerechtigd een overeenkomst voor onbepaalde tijd bij aangetekende brief op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Opzegging geschiedt tegen het einde van enige kalendermaand.

lid 2

Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode geacht te zijn verlengd voor eenzelfde periode, tenzij de overeenkomst uiterlijk drie maanden vóór de datum van de afloop van de periode door opdrachtgever of opdrachtnemer bij aangetekende brief is opgezegd.

OVERMACHT

Artikel 10

Indien Opdrachtnemer door overmacht -waaronder in ieder geval wordt verstaan: oorlog of een daarop gelijkende situatie, oproer, sabotage, brand, blikseminslag, explosie, overstroming, staking, uitsluiting, de daden en voorts iedere gebeurtenis, die buiten de wil of het toedoen van Opdrachtnemer de uitvoering van de overeengekomen diensten tijdelijk of blijvend redelijkerwijs onmogelijk maakt of verhindert - niet in staat is de overeengekomen diensten te verrichten, geldt het navolgende:

- Bij tijdelijk niet kunnen verrichten van de overeengekomen diensten hebben partijen niet aanstonds het recht de overeenkomst te ontbinden. De betalingsplicht van de opdrachtgever vervalt in dat geval over de niet geleverde diensten. Als een tijdelijk niet kunnen verrichten van de overeengekomen diensten geldt het niet kunnen verrichten van de diensten gedurende maximaal dertig aaneengesloten dagen. Daarna kan ieder van de partijen de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden;
- Bij blijvende onmogelijkheid om de overeengekomen diensten te verrichten hebben partijen het recht de overeenkomst aanstonds (voor het deel dat door Opdrachtnemer niet kan worden uitgevoerd) met onmiddellijke ingang te ontbinden.

FAILLISSEMENT EN SURSÉANCE VAN BETALING

Artikel 11

Als ontbindende voorwaarde voor de tussen partijen gesloten overeenkomst geldt de omstandigheid waarin één van beide partijen in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel (voorlopige) surséance van betaling verkrijgt. Wanneer één van beide situaties zich bij de wederpartij dreigt voor te doen, is andere partij bevoegd zijn prestaties direct op te schorten dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

RECLAMES

Artikel 12

Klachten over de uitvoering van de geleverde diensten dienen door opdrachtgever binnen 8 dagen nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk, onder nauwkeurige opgave van de aard en de omvang van de klachten, te worden gemeld aan opdrachtnemer. Indien opdrachtnemer een klacht gegrond acht, zal opdrachtnemer 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 opdrachtnemer alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van onderstaand aansprakelijkheidsartikel.

AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 13

lid 1. Beperkingen

Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, als gevolg van - door opdrachtgever aan te tonen - grove schuld of opzet van opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bedrijfs- en gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst. Voor schade die het gevolg is van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met terrorisme of kwaadwillige besmetting is opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.

lid 2

Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer is ook niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een wijze van werken die bij opdrachtgever bekend is en waartegen hij schriftelijk geen bezwaar heeft gemaakt.

lid 3

Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de onjuistheid van de door of namens opdrachtgever verstrekte gegevens. Opdrachtnemer is evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden, die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden 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.

lid 4

De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in ieder geval beperkt tot de hoogte van de overeengekomen vergoeding van opdrachtnemer op jaarbasis, met een maximum van € 4.500,00 per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, en een maximum van € 10.000,00 per opdrachtgever per jaar, tenzij in voorkomende gevallen door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer een lager bedrag wordt uitgekeerd. De aansprakelijkheid is dan beperkt tot maximaal het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij van opdrachtnemer wordt uitgekeerd. Opdrachtnemer zal op verzoek van opdrachtgever informatie verstrekken over zijn bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

lid 5

Voor schade die het gevolg is van de omstandigheid dat sleutels, die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan opdrachtnemer zijn toevertrouwd, door opdrachtnemer zijn kwijt geraakt, is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 2.500,00 per gebeurtenis, met een maximum van € 10.000,00 per opdrachtgever per jaar.

lid 6

Onverminderd de eigen aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, zullen de werknemers van Opdrachtnemer jegens de opdrachtgever niet persoonlijk aansprakelijk zijn ter zake van schade veroorzaakt in de dienstbetrekking, tenzij het betreft opzettelijk of door bewuste roekeloosheid toegebrachte schade.

VRIJWARING

Artikel 14

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden jegens opdrachtnemer op zijn personeel, terzake van het verlies van of schade aan goederen ten aanzien waarvan opdrachtnemer diensten of werkzaamheden dient te verrichten. Dit een en ander voor zover die aanspraken de hiervoor genoemde maxima zouden overschrijden.

Artikel 15

Indien personeel van opdrachtnemer een strafbaar feit ontdekt bij cliënt, wordt dat aan opdrachtgever gerapporteerd. De beslissing tot het doen van aangifte terzake van dit strafbaar feit, wordt genomen door opdrachtgever. Die aangifte zal door het personeel van opdrachtnemer alleen ten verzoeken van opdrachtgever en onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever worden gedaan. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer en zijn personeel voor alle aanspraken van derden, terzake van een dergelijke aangifte, ongeacht of opdrachtnemer of zijn personeel met betrekking tot de aangifte enig verwijt valt te maken.

INDIENSTTREDING PERSONEEL

Artikel 16

Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot zes maanden nadien op geen enkele wijze invloed uitoefenen of doen uitoefenen op of medewerking verlenen of doen verlenen, in welke vorm dan ook, aan een medewerker, die voor opdrachtnemer werkzaam is, om bij hem of derden in dienst te komen of rechtstreeks werkzaamheden voor hem of derden te verrichten, zulks onder verbeurte van een dadelijk opeisbare boete van € 15.000,00 per overtreding.

RECHTSKEUZE EN BEVOEGDE RECHTER

Artikel 17

lid 1

Op de overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

lid 2

Alle geschillen die voortvloeien of opkomen in verband met overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, zullen uitsluitend aan de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam ter beslechting worden voorgelegd, of enige andere terzake bevoegde rechter, indien opdrachtnemer zulks verkiest. Deze competentieregeling geldt niet indien de opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of een bedrijf.

INWERKINGTREDING

Artikel 18

Bovenvermelde algemene leveringsvoorwaarden van dienstverlening en uitvoering van werkzaamheden van Embrace treden in werking op de dag der deponering bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam, onder handelsregisternummer 24248105.

SEGMENTSBEPALINGEN TEN AANZIEN VAN BIJZONDERE ACTIVITEITEN

Artikel 19

Bijzondere voorwaarden ten aanzien van TeleService diensten

lid 1. Algemeen

Opdrachtnemer staat niet in voor de bereikbaarheid van de personen aan wie de boodschappen moeten worden doorgegeven. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met de onbereikbaarheid van de opgegeven personen of instanties.

lid 2. Gegevens

Op de registratie en mutatie van gegevens van opdrachtgever door TeleService is navolgende artikel lid van deze algemene leveringsvoorwaarden van overeenkomstige toepassing.

lid 3. Waarschuwen en gegevensverwerking

Opdrachtnemer zal alleen de personen of instanties waarschuwen conform de schriftelijke instructies door opdrachtgever. Opdrachtnemer zal daarbij zoveel mogelijk de door opdrachtgever opgegeven volgorde aanhouden, maar is daaraan niet gebonden. Opdrachtnemer staat niet in voor het adequaat opvolgen van de boodschap of instructies door de gewaarschuwde personen en/of overheidsinstanties.

Opdrachtnemer heeft het recht schriftelijke gegevens afkomstig van opdrachtgever op te slaan in een digitale databank. Wijzigingen van die gegevens moeten door opdrachtgever schriftelijk worden doorgegeven aan opdrachtnemer. Mutaties die door opdrachtgever worden opgegeven zullen in deze databank worden verwerkt. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer een actueel overzicht van de in de databank geregistreerde gegevens toezenden.

Bij een geschil waarbij de door TeleService geregistreerde signalen van de door TeleService geregistreerde gegevens van opdrachtgever in het geding zijn, is de registratie c.q. databank van TeleService doorslaggevend.

lid 4. Telefoonvergoeding

Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de telefoon van opdrachtgever wordt doorgeschakeld naar TeleService, dan wel dat zijn relaties op de overeengekomen tijdstippen contact opnemen met TeleService via de daartoe opengestelde telefoonverbinding. Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor storingen van of gebreken aan de telefoonverbinding door welke oorzaak dan ook.

Artikel 20

Bijzondere voorwaarden ten aanzien van Receptie, Hospitality en Facility Service

lid 1. Rooster

Opdrachtnemer zal het vereiste personeel beschikbaar stellen overeenkomstig de met opdrachtgever overeengekomen bezettingsuren. Opdrachtnemer stelt daartoe een vier wekelijks periode rooster op. Voor een korte dienst (minder dan drie uur) wordt tenminste drie uur in rekening gebracht.

lid 2. Minder uren

Indien door opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever minder uren worden geleverd dan waarin de overeenkomst voorziet, leidt dat niet tot een vermindering van de prijs. Tenzij deze wijzigingen schriftelijk tussen beide partijen zijn overeengekomen.

lid 3. Meer uren

Extra uren zullen door opdrachtnemer afzonderlijk in rekening worden gebracht. Extra uren dienen tijdig te worden aangemeld bij opdrachtnemer om adequate invulling te kunnen waarborgen. Voor niet tijdig gemelde extra uren kan opdrachtnemer geen garanties geven, maar levert deze een inspanningsverplichting.

lid 4. Huisregels

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

Artikel 21

Bijzondere voorwaarden ten aanzien van Toezicht en Handhaving:

lid 1: Beëdiging

De gemeente heeft de eindverantwoordelijkheid ten behoeve van de beëdiging van de ingehuurd(onbezoldigde) functionaris. Waar nodig heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting dit traject te ondersteunen.

lid 2: Uniformering

Wanneer de medewerker van Opdrachtnemer herkenbaar moet zijn als zijnde een functionaris van de gemeente, dan zal de gemeente de benodigde middelen aanleveren.

lid 3:

Bij inhuur van een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA) gediplomeerde toezichthouder door gemeente, zal vanaf aanvang overeenkomst het Boa-tarief gelden ongeacht de duur van de beëdiging.

lid 4:

De opdrachtgever zal de functionaris van communicatiemiddelen voorzien. Indien Opdrachtnemer dit moet verzorgen, dan zullen de kosten separaat worden doorbelast.