SERVICEPRO

EVENT SUPPORT · SECURITY

ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten · versie november 2026

ServicePro B.V.
handelend onder de naam ServicePro Event Support
KvK 98662546 · btw NL868589986B01

Edelgasstraat 101, 2718 TE Zoetermeer

ServicePro Security B.V.
handelend onder de naam ServicePro Security
KvK 42141100 · btw NL869901941B01
Vergunning ND 9619 · security@service-pro.nl

+31 6 15 30 80 55 · info@service-pro.nl

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 **ServicePro:** ServicePro B.V. of ServicePro Security B.V., afhankelijk van welke van beide vennootschappen de offerte uitbrengt of de overeenkomst aangaat.

1.2 **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die ServicePro een opdracht geeft of aan wie ServicePro een offerte uitbrengt.

1.3 **Medewerker:** iedere persoon die door ServicePro wordt ingezet voor de uitvoering van een opdracht, ongeacht of deze persoon in dienst is van ServicePro of op een andere basis werkzaamheden verricht.

1.4 **Opdracht:** de overeenkomst waarbij ServicePro zich verbindt tot het leveren van diensten, zoals de inzet van servicemedewerkers, crowdmanagers, verkeersregelaars, hosts, crew, beveiligers of stewards.

1.5 **Dienst:** een aaneengesloten periode waarin een medewerker werkzaamheden verricht voor de opdrachtgever.

1.6 **Schriftelijk:** per brief of per e-mail.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van ServicePro, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij ServicePro deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Is een bepaling uit deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling dan door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

3. Offertes en totstandkoming van de opdracht

3.1 Alle offertes zijn vrijblijvend en dertig dagen geldig, tenzij in de offerte anders is vermeld.

3.2 Een opdracht komt tot stand zodra de opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft aanvaard, of zodra ServicePro met de uitvoering is begonnen op verzoek van de opdrachtgever.

3.3 Bij spoedopdrachten kan de opdracht ook telefonisch of via WhatsApp tot stand komen. ServicePro bevestigt zo'n opdracht zo spoedig mogelijk schriftelijk.

3.4 De offerte is gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever heeft verstrekt. Blijkt deze informatie onjuist of onvolledig, dan mag ServicePro de offerte en de tarieven aanpassen.

4. Uitvoering van de opdracht

4.1 ServicePro voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit en zet medewerkers in die beschikken over de kennis, ervaring en kwalificaties die voor de werkzaamheden nodig zijn.

4.2 ServicePro Security beschikt over een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus onder nummer ND 9619. Zij zet voor beveiligingswerkzaamheden uitsluitend medewerkers in die voldoen aan de eisen van deze wet en die beschikken over een geldig legitimatiebewijs.

4.3 ServicePro bepaalt welke medewerkers worden ingezet en mag een medewerker vervangen door een andere medewerker met vergelijkbare kwalificaties.

4.4 ServicePro heeft een inspanningsverplichting. Zij staat er niet voor in dat met de inzet van haar medewerkers elk incident wordt voorkomen.

4.5 Bij grotere opdrachten stelt ServicePro een vaste leidinggevende aan die op locatie het aanspreekpunt is voor de opdrachtgever.

5. Verplichtingen van de opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering, zoals het draaiboek, het veiligheidsplan, de plattegrond, de tijden en de contactpersonen op locatie.

5.2 De opdrachtgever zorgt voor een veilige werkomgeving die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden. Hij informeert ServicePro vooraf over bijzondere risico's.

5.3 De opdrachtgever zorgt, tenzij anders afgesproken, voor toegang tot de locatie, voldoende pauzevoorzieningen, sanitair en drinkwater voor de medewerkers.

5.4 De opdrachtgever geeft medewerkers geen opdrachten die in strijd zijn met de wet, met de afspraken in de opdracht of met de functie waarvoor zij zijn ingezet. Beveiligers mogen alleen bevoegdheden uitoefenen die de wet hun toekent.

5.5 Ontstaan er kosten of vertraging doordat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, dan komen deze voor rekening van de opdrachtgever.

6. Tarieven en toeslagen

6.1 De tarieven staan in de offerte of de opdrachtbevestiging en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

6.2 Per medewerker wordt een dienst van ten minste vier uur in rekening gebracht, ook als de werkzaamheden korter duren.

6.3 Voor werkzaamheden in de nacht, in het weekend en op officiële feestdagen gelden toeslagen. Deze worden in de offerte vermeld.

6.4 Uitloop wordt per begonnen kwartier gefactureerd tegen het geldende tarief. De uren worden vastgesteld aan de hand van de urenregistratie van ServicePro, die de opdrachtgever of zijn contactpersoon op locatie aftekent.

6.5 Reis- en parkeerkosten, en kosten voor bijzondere middelen zoals de mobiele commando-unit, worden apart in rekening gebracht als dat in de offerte is vermeld.

6.6 ServicePro mag de tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen. Daarnaast mag zij de tarieven tussentijds aanpassen bij wijzigingen in de cao, het wettelijk minimumloon, sociale lasten of andere kosten waarop zij geen invloed heeft.

7. Wijziging en annulering

7.1 Wijzigingen in de opdracht worden zo snel mogelijk schriftelijk aan ServicePro doorgegeven. ServicePro voert een wijziging uit als dat redelijkerwijs mogelijk is.

7.2 Annuleert de opdrachtgever een opdracht geheel of gedeeltelijk, dan brengt ServicePro de volgende kosten in rekening over de geannuleerde uren:

Annulering	Kosten
Meer dan 14 dagen voor aanvang	geen kosten
Tussen 14 en 7 dagen voor aanvang	25% van de geannuleerde uren
Tussen 7 dagen en 48 uur voor aanvang	50% van de geannuleerde uren
Minder dan 48 uur voor aanvang	100% van de geannuleerde uren

7.3 Wordt een evenement afgelast door een besluit van de overheid of door extreme weersomstandigheden, dan treden partijen in overleg over een redelijke verdeling van de gemaakte kosten.

8. Facturering en betaling

8.1 ServicePro factureert na afloop van de opdracht of, bij langer lopende opdrachten, per week of per maand.

8.2 Betaling vindt plaats binnen veertien dagen na de factuurdatum, zonder korting of verrekening.

8.3 ServicePro mag bij nieuwe opdrachtgevers of grote opdrachten een voorschot of zekerheid vragen.

8.4 Betaalt de opdrachtgever niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd. Alle redelijke kosten voor de invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen voor rekening van de opdrachtgever.

8.5 Bezwaren tegen een factuur worden binnen acht dagen na de factuurdatum schriftelijk aan ServicePro gemeld, voor ServicePro Security via finance@service-pro.nl. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

8.6 Is de opdrachtgever in verzuim, dan mag ServicePro de uitvoering van lopende opdrachten opschorten totdat volledig is betaald.

9. Aansprakelijkheid

9.1 ServicePro is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.

9.2 De aansprakelijkheid van ServicePro is beperkt tot het bedrag dat haar verzekering in het betreffende geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de opdracht waarop de schade betrekking heeft, met een maximum van het bedrag dat over de laatste drie maanden voor die opdracht is gefactureerd.

9.3 ServicePro is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

9.4 ServicePro is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een medewerker handelt volgens de aanwijzingen van de opdrachtgever, of doordat de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.

9.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ServicePro of haar leidinggevenden.

9.6 De opdrachtgever meldt schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan ervan, schriftelijk aan ServicePro.

10. Overname van medewerkers

10.1 Het is de opdrachtgever tijdens de opdracht en tot twaalf maanden na afloop ervan niet toegestaan om medewerkers die door ServicePro bij hem zijn ingezet zelf in dienst te nemen of op een andere manier, direct of via derden, voor zich te laten werken, tenzij ServicePro daar schriftelijk toestemming voor geeft.

10.2 Handelt de opdrachtgever in strijd met dit artikel, dan is hij ServicePro per medewerker een direct opeisbare vergoeding verschuldigd van € 5.000, onverminderd het recht van ServicePro om volledige schadevergoeding te vorderen.

11. Overmacht

11.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid waarop ServicePro redelijkerwijs geen invloed heeft, zoals ziekte van medewerkers, extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, epidemieën, stakingen, verkeersstremmingen en storingen bij derden.

11.2 Bij overmacht worden de verplichtingen van ServicePro opgeschort zolang de overmacht duurt. ServicePro doet in dat geval haar best om voor vervanging te zorgen.

11.3 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen beide partijen de opdracht schriftelijk ontbinden. De al verrichte werkzaamheden worden in rekening gebracht.

12. Geheimhouding en privacy

12.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar ontvangen geheim, zoals veiligheidsplannen, draaiboeken en gegevens over bezoekers.

12.2 ServicePro verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en haar privacybeleid. Verwerkt ServicePro bij de uitvoering persoonsgegevens namens de opdrachtgever, dan sluiten partijen zo nodig een verwerkersovereenkomst.

12.3 ServicePro mag de naam van de opdrachtgever en algemene informatie over de opdracht gebruiken in haar referenties en nieuwsberichten, tenzij de opdrachtgever daartegen bezwaar maakt.

13. Klachten

13.1 Klachten over de uitvoering van de opdracht meldt de opdrachtgever bij voorkeur direct op locatie bij de leidinggevende van ServicePro, en uiterlijk binnen acht dagen na de betreffende dienst schriftelijk via info@service-pro.nl.

13.2 ServicePro reageert binnen veertien dagen inhoudelijk op een klacht. Is de klacht gegrond, dan zoeken partijen samen naar een passende oplossing.

14. Beëindiging

14.1 Een opdracht voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege na afloop van de overeengekomen periode. Een opdracht voor onbepaalde tijd kan door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

14.2 ServicePro mag de opdracht met directe ingang beëindigen als de opdrachtgever failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of als de veiligheid van medewerkers in gevaar komt en de opdrachtgever na een waarschuwing geen maatregelen neemt.

15. Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op alle opdrachten en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag.

15.3 ServicePro mag deze voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden voor opdrachten die na de wijziging tot stand komen. De meest recente versie staat op service-pro.nl.

ServicePro B.V. en ServicePro Security B.V. · Edelgasstraat 101, 2718 TE Zoetermeer · info@service-pro.nl · service-pro.nl
Deze algemene voorwaarden gelden vanaf november 2026.