Juridisch

Algemene voorwaarden

Voor het gebruik van het GuardHup-platform, Mijn team, Boekhouding en de Academy. Versie 1.1, geldig vanaf 26 oktober 2026.

Wij bemiddelen

GuardHup brengt opdrachtgevers en zelfstandige professionals samen. De overeenkomst voor een dienst sluiten zij rechtstreeks met elkaar.

Wij zijn geen werkgever

Professionals werken als zelfstandig ondernemer, voor eigen rekening en risico. Er ontstaat geen arbeidsovereenkomst met GuardHup.

U kiest zelf

Wilt u liever dat wij het regelen? Dan levert ons eigen beveiligingsbedrijf GuardSec personeel. Dat is een aparte dienst met een eigen overeenkomst.

Deel AAlgemeen

Artikel 1Wie wij zijn

1. 1.1

   GuardHup VOF, gevestigd aan Haspengouw 120, 6162 KG Geleen, met kantoor in Roermond, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42059852 (hierna: **GuardHup**), exploiteert het online platform guardhup.com en de bijbehorende apps (hierna: **het platform**).

2. 1.2

   GuardHup is een bemiddelingsplatform. GuardHup brengt partijen die beveiliging, toezicht of aanverwante diensten nodig hebben in contact met zelfstandige professionals die deze diensten aanbieden, en verzorgt daarbij de administratie van uren, facturen en betalingen.

3. 1.3

   GuardHup voert zelf geen beveiligings- of toezichtdiensten uit via het platform en is geen uitzendbureau, payrollbedrijf of werkgever van de professionals.

4. 1.4

   Naast het platform bestaat GuardSec, een beveiligingsbedrijf dat met eigen personeel beveiliging en toezicht op maat levert. GuardSec is een aparte onderneming met een eigen vergunning en eigen voorwaarden. Deze algemene voorwaarden gelden niet voor diensten van GuardSec, behalve waar deel D dat uitdrukkelijk zegt.

Artikel 2Begrippen

1. 2.1

   Gebruiker: iedere partij met een account op het platform.

2. 2.2

   Opdrachtgever: een gebruiker die via het platform een dienst plaatst, zoals een winkel, bedrijf, evenementorganisator of beveiligingsbedrijf.

3. 2.3

   Professional: een zelfstandig ondernemer die via het platform diensten aanbiedt, zoals een beveiliger of toezichthouder, en in de toekomst ook een brandwacht of verkeersregelaar.

4. 2.4

   Beveiligingsbedrijf: een opdrachtgever met een vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) die het platform gebruikt voor eigen planning of voor het inhuren van professionals.

5. 2.5

   Dienst: een opdracht met een vastgestelde datum, tijd, locatie, functie en tarief die via het platform wordt geplaatst.

6. 2.6

   Opdrachtovereenkomst: de overeenkomst die rechtstreeks tussen opdrachtgever en professional tot stand komt zodra de opdrachtgever een professional voor een dienst kiest.

7. 2.7

   Platformbijdrage: de vergoeding die GuardHup rekent per gewerkt uur dat via het platform wordt ingehuurd.

8. 2.8

   Mijn team: de betaalde planningsomgeving voor eigen medewerkers van een opdrachtgever, met de bijbehorende rooster-app.

9. 2.9

   Academy: de opleidingen en e-learning die GuardHup aanbiedt.

Artikel 3Toepasselijkheid

1. 3.1

   Deze voorwaarden gelden voor ieder gebruik van het platform, Mijn team, Boekhouding en de Academy, en voor iedere overeenkomst tussen GuardHup en een gebruiker.

2. 3.2

   Voor professionals en opdrachtgevers geldt daarnaast de platformovereenkomst die bij het aanmaken van een account wordt geaccepteerd. Bij strijd gaat de platformovereenkomst voor.

3. 3.3

   Voor brandwachten en verkeersregelaars gelden aanvullende voorwaarden, zodra deze rollen beschikbaar zijn.

4. 3.4

   Algemene voorwaarden van de gebruiker zijn niet van toepassing, tenzij GuardHup daar schriftelijk mee instemt.

Artikel 4Account

1. 4.1

   Voor het gebruik van het platform is een account nodig. De gebruiker vult zijn gegevens volledig en naar waarheid in en houdt deze actueel.

2. 4.2

   Een account is persoonlijk. De gebruiker houdt zijn inloggegevens geheim en is verantwoordelijk voor alles wat via zijn account gebeurt.

3. 4.3

   GuardHup mag een aanmelding weigeren en een account opschorten of beëindigen als de gebruiker deze voorwaarden niet naleeft, onjuiste gegevens of documenten verstrekt, of het platform misbruikt.

4. 4.4

   Een account wordt aangemaakt door een persoon van 18 jaar of ouder, of door een onderneming die wordt vertegenwoordigd door iemand die daartoe bevoegd is. Per persoon en per onderneming geldt één account.

5. 4.5

   De gebruiker kan zijn account op ieder moment beëindigen via zijn profiel. Al geaccepteerde diensten worden afgerond en openstaande facturen, vergoedingen en lopende abonnementstermijnen blijven verschuldigd. Gegevens worden daarna bewaard of verwijderd volgens de privacyverklaring.

Artikel 5Gebruik van het platform

1. 5.1

   De gebruiker gebruikt het platform alleen voor het doel waarvoor het is bedoeld: het plaatsen, vinden, uitvoeren en afhandelen van diensten en het gebruik van Mijn team, Boekhouding en de Academy.

2. 5.2

   Het is niet toegestaan om onjuiste of vervalste documenten te uploaden, het account van een ander te gebruiken, diensten te plaatsen die niet bestaan, beoordelingen te beïnvloeden, het platform geautomatiseerd uit te lezen of te kopiëren, de beveiliging te omzeilen, of het platform te gebruiken voor iets dat in strijd is met de wet.

3. 5.3

   Berichten via het platform zijn zakelijk en gaan over de dienst. Contactgegevens worden niet uitgewisseld voordat een professional voor een dienst is ingepland; daarna toont het platform het telefoonnummer van beide partijen.

4. 5.4

   GuardHup mag inhoud verwijderen en een account beperken als deze regels worden overtreden, met inachtneming van het artikel over beperking, schorsing en beëindiging van een account.

Deel BHet platform

Artikel 6Rol van GuardHup als bemiddelaar

1. 6.1

   GuardHup stelt het platform beschikbaar waarop opdrachtgevers diensten plaatsen en professionals daarop reageren. De opdrachtgever kiest zelf welke professional de dienst uitvoert.

2. 6.2

   De opdrachtovereenkomst komt rechtstreeks tot stand tussen opdrachtgever en professional. GuardHup is geen partij bij die overeenkomst.

3. 6.3

   GuardHup geeft geen leiding of toezicht bij de uitvoering van een dienst. De professional voert de dienst zelfstandig uit; de opdrachtgever geeft alleen de instructies die nodig zijn voor de locatie, zoals huisregels en veiligheidsvoorschriften.

4. 6.4

   GuardHup garandeert niet dat er voor iedere dienst een geschikte professional reageert, of dat een professional altijd diensten krijgt.

Artikel 7Geen werkgeverschap en zelfstandigheid

1. 7.1

   Er ontstaat geen arbeidsovereenkomst tussen GuardHup en een professional, en evenmin tussen een opdrachtgever en een professional via het platform.

2. 7.2

   De professional werkt als zelfstandig ondernemer, voor eigen rekening en risico. Hij beslist zelf op welke diensten hij reageert, kan opdrachten weigeren en kan zich laten vervangen volgens artikel 16.

3. 7.3

   De professional is zelf verantwoordelijk voor zijn inschrijving bij de KvK, zijn btw-aangifte, inkomstenbelasting, verzekeringen en eventuele pensioenvoorziening.

4. 7.4

   De professional zorgt voor een passende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

5. 7.5

   Partijen richten de samenwerking zo in dat deze voldoet aan de geldende wet- en regelgeving over de beoordeling van arbeidsrelaties. Signaleert GuardHup een risico op schijnzelfstandigheid, dan kan GuardHup aanpassingen vragen of de samenwerking via het platform beëindigen.

6. 7.6

   De professional is vrij om via het platform een eigen tarief voor te stellen, om op ieder moment niet of minder te reageren, om voor meerdere opdrachtgevers en buiten het platform te werken (met inachtneming van het artikel over omzeiling), en om zich te laten vervangen volgens het artikel over annuleren en afmelden. Hij gebruikt eigen middelen, kan zijn werk zelf indelen binnen de afspraken over tijd en locatie van de dienst, en loopt zelf ondernemersrisico, bijvoorbeeld bij ziekte of een annulering.

7. 7.7

   Maatregelen in deze voorwaarden, zoals een vergoeding bij niet verschijnen, zijn contractuele afspraken tussen ondernemingen over het nakomen van een opdracht. Zij zijn geen disciplinaire maatregelen en geven GuardHup geen gezag over de wijze waarop de professional zijn werk uitvoert.

8. 7.8

   Als de wet of de rechter een samenwerking via het platform toch als arbeidsovereenkomst of als terbeschikkingstelling van arbeidskrachten aanmerkt, informeren partijen elkaar direct en werken zij mee aan een inrichting die wél aan de wet voldoet. GuardHup kan het platform of deze voorwaarden daarvoor aanpassen, met inachtneming van het artikel over wijziging van de voorwaarden.

Artikel 8Verificatie van professionals

1. 8.1

   Een professional kan pas op diensten reageren nadat GuardHup zijn identiteit en de documenten die voor zijn rol verplicht zijn, heeft gecontroleerd en goedgekeurd.

2. 8.2

   Voor een beveiliger zijn dat in elk geval een geldig identiteitsbewijs, KvK- en btw-nummer, een beveiligingsdiploma en een geldige beveiligingspas. Voor een toezichthouder zijn dat een geldig identiteitsbewijs, KvK- en btw-nummer en het GuardHup-certificaat toezichthouder.

3. 8.3

   De controle door GuardHup is een momentopname. De professional is zelf verantwoordelijk voor het geldig houden van zijn documenten en reageert alleen op diensten waarvoor hij de juiste papieren heeft.

4. 8.4

   Verloopt een verplicht document, dan kan de professional niet meer reageren op diensten totdat een geldig document is goedgekeurd.

Artikel 9Verzekering en geldige documenten

1. 9.1

   De professional heeft een bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekering die schade dekt die hij bij de uitvoering van een dienst veroorzaakt, en toont dit op verzoek van GuardHup of een opdrachtgever aan.

2. 9.2

   De professional houdt zijn documenten geldig en uploadt een nieuw document vóór de vervaldatum. Bij een verlopen beveiligingspas, legitimatie of verzekering kan hij niet reageren op diensten totdat het nieuwe document is goedgekeurd. Het platform waarschuwt 30 dagen van tevoren.

3. 9.3

   De opdrachtgever zorgt voor een veilige werkplek, een duidelijke instructie bij aanvang van de dienst en, waar dat voor zijn locatie of evenement nodig is, een eigen aansprakelijkheidsverzekering.

Artikel 10Wpbr: wie mag wat doen

1. 10.1

   Beveiligingswerkzaamheden in de zin van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) mogen alleen worden verricht door een beveiligingsorganisatie met een vergunning, door personen met een geldige beveiligingspas van die organisatie. Het platform verandert daar niets aan.

2. 10.2

   Een beveiliger voert via het platform alleen beveiligingswerkzaamheden uit als hij daartoe bevoegd is: op basis van een eigen Wpbr-vergunning, of onder de vergunning en verantwoordelijkheid van het beveiligingsbedrijf dat de dienst plaatst en hem een beveiligingspas heeft verstrekt. Een pas die is verstrekt door een bepaalde organisatie gebruikt hij uitsluitend voor diensten van of via die organisatie.

3. 10.3

   Een opdrachtgever die zelf geen beveiligingsorganisatie is, plaatst geen dienst die beveiligingswerkzaamheden omvat. Heeft hij beveiliging nodig, dan plaatst hij een dienst voor toezicht binnen de grenzen van lid 4, of neemt hij beveiliging af van een vergunninghoudend beveiligingsbedrijf, zoals GuardSec.

4. 10.4

   Een toezichthouder verricht geen beveiligingswerkzaamheden. Zijn werk bestaat uit gastheerschap, toezicht houden, signaleren, aanspreken, de-escaleren en melden aan de opdrachtgever, de beveiliging of de politie. Een toezichthouder fouilleert niet, houdt niemand vast anders dan in de situaties waarin de wet dat aan iedere burger toestaat, bewaakt geen goederen of personen tegen diefstal of geweld, en draagt geen kleding, pas of aanduiding die de indruk wekt dat hij beveiliger is. De instructiekaart voor toezichthouders in het platform beschrijft deze grenzen en maakt deel uit van de opdrachtovereenkomst.

5. 10.5

   De opdrachtgever zorgt ervoor dat de inzet die hij vraagt binnen deze grenzen blijft en geeft een toezichthouder geen taken die aan beveiligers zijn voorbehouden. Een professional weigert zulke taken en meldt dit aan GuardHup.

6. 10.6

   GuardHup kan een dienst weigeren, aanpassen of verwijderen als die naar het oordeel van GuardHup in strijd is met de Wpbr. GuardHup geeft geen juridisch advies; bij twijfel over een vergunningplicht raadpleegt de gebruiker Justis of een eigen adviseur.

Artikel 11Plaatsen van diensten

1. 11.1

   De opdrachtgever beschrijft een dienst volledig en juist, met datum, tijden, locatie, functie, het aantal benodigde professionals en het uurtarief.

2. 11.2

   De opdrachtgever plaatst alleen diensten die de gekozen functie wettelijk mag uitvoeren. Taken waarvoor een beveiligingspas nodig is, worden niet als toezichthouder geplaatst.

3. 11.3

   Het tarief per uur wordt vooraf vastgesteld. De professional ziet voor hij reageert welk bedrag hij ontvangt.

Artikel 12Uitvoering, uren en check-out

1. 12.1

   De professional verschijnt op tijd, in passende kleding en met de benodigde documenten, en volgt de huisregels en veiligheidsvoorschriften van de locatie.

2. 12.2

   Na afloop checkt de professional uit met zijn werkelijke begin- en eindtijd.

3. 12.3

   De opdrachtgever keurt de uren binnen 48 uur goed of vraagt binnen die termijn via het platform een correctie aan. Reageert de opdrachtgever niet binnen 48 uur, dan gelden de opgegeven uren als goedgekeurd.

Artikel 13Tarieven en platformbijdrage

1. 13.1

   Voor ieder gewerkt uur dat via het platform wordt ingehuurd, rekent GuardHup een platformbijdrage van € 3 per uur, exclusief btw. Opdrachtgevers met een Pro Plus-abonnement betalen € 1,50 per uur.

2. 13.2

   Een account aanmaken en diensten plaatsen is kosteloos. Er geldt geen abonnement voor inhuren via het platform.

3. 13.3

   GuardHup mag haar tarieven aanpassen. Een wijziging wordt ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd en geldt niet voor diensten die al zijn bevestigd.

Artikel 14Facturering en betaling

1. 14.1

   Na goedkeuring van de uren wordt automatisch een factuur opgesteld namens de professional aan de opdrachtgever. GuardHup factureert de platformbijdrage afzonderlijk.

2. 14.2

   Betalingen verlopen via de betaaldienstverlener Stripe. De opdrachtgever betaalt binnen de op de factuur vermelde termijn via iDEAL, SEPA-incasso of overboeking. Is er niets anders afgesproken, dan is die termijn 30 dagen na factuurdatum.

3. 14.3

   Bij te late betaling is de opdrachtgever na een herinnering de wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd. GuardHup mag het account van de opdrachtgever opschorten zolang een betaling openstaat.

Artikel 15Uitbetaling aan professionals

1. 15.1

   De professional kiest bij het uitchecken per dienst de uitbetalingstermijn: binnen 3 dagen (4,80% verwerkingskosten), binnen 14 dagen (2,60% verwerkingskosten) of binnen 30 dagen (kosteloos). De verwerkingskosten zijn een percentage van het factuurbedrag van de professional, inclusief btw. Uitbetaling binnen 3 of 14 dagen is beschikbaar zodra de professional ten minste 30 diensten via het platform heeft afgerond. GuardHup mag een maximumbedrag hanteren voor voorschotten op facturen die de opdrachtgever nog niet heeft betaald.

2. 15.2

   Betalen via Stripe. Alle betalingen van opdrachtgevers voor diensten via het platform lopen via Stripe. De professional machtigt GuardHup om deze betalingen namens hem te ontvangen, en zo nodig namens hem te innen. De factuur en de vordering op de opdrachtgever blijven van de professional. GuardHup neemt de vordering niet over.

3. 15.3

   Uitbetaling binnen 30 dagen. Kiest de professional voor 30 dagen, dan betaalt GuardHup het volledige factuurbedrag door zodra de opdrachtgever heeft betaald. Er gaan dan geen verwerkingskosten af.

4. 15.4

   GuardHup schiet voor. Kiest de professional voor 3 of 14 dagen en heeft de opdrachtgever niet gekozen voor Zelf snel betalen, dan verstrekt GuardHup de professional binnen de gekozen termijn een voorschot. Het voorschot is het factuurbedrag min de verwerkingskosten. De opdrachtgever betaalt binnen zijn eigen betaaltermijn.

5. 15.5

   Verrekenen. De professional gaat ermee akkoord dat GuardHup de betaling van de opdrachtgever verrekent met het voorschot en de verwerkingskosten. Na die verrekening heeft de professional niets meer te vorderen voor die factuur. De verwerkingskosten komen toe aan GuardHup.

6. 15.6

   Zelf snel betalen. Heeft de opdrachtgever gekozen voor Zelf snel betalen, dan betaalt hij de factuur binnen de termijn die de professional heeft gekozen. De professional verleent de opdrachtgever dan een korting voor snelle betaling ter hoogte van de verwerkingskosten. GuardHup verstrekt in dat geval geen voorschot.

7. 15.7

   Te laat bij Zelf snel betalen. Betaalt een opdrachtgever die voor Zelf snel betalen heeft gekozen niet binnen die termijn, dan blijft hij verplicht te betalen. GuardHup verstrekt dan geen voorschot en de professional wacht op de betaling. De opdrachtgever krijgt een waarschuwing voor de vervaldag en herinneringen daarna. De korting vervalt: de opdrachtgever betaalt het volledige factuurbedrag en de professional ontvangt dat volledige bedrag, zonder verwerkingskosten. Betaalt een opdrachtgever herhaaldelijk te laat, dan mag GuardHup Zelf snel betalen voor hem uitzetten.

8. 15.8

   Als de opdrachtgever niet betaalt. Betaalt de opdrachtgever een factuur waarvoor een voorschot is verstrekt niet, dan draagt GuardHup dat risico en hoeft de professional het voorschot niet terug te betalen. Dat geldt niet als de dienst niet of niet goed is uitgevoerd, als de uren of de factuur terecht zijn gecorrigeerd, of bij fraude. In die gevallen mag GuardHup het te veel betaalde verrekenen met volgende uitbetalingen of terugvorderen.

9. 15.9

   De professional werkt mee als GuardHup een betaling namens hem moet innen. Uitbetaling gebeurt op de rekening die de professional bij Stripe heeft opgegeven.

10. 15.10

    Betalingen lopen via Stripe Connect. De bedragen die een opdrachtgever betaalt, worden door Stripe gehouden en uitbetaald aan de professional; GuardHup houdt geen gelden van gebruikers aan en ontvangt uitsluitend zijn eigen vergoeding. GuardHup is geen betaaldienstverlener.

11. 15.11

    De professional machtigt GuardHup om namens hem facturen op te maken op basis van de goedgekeurde uren (self-billing). Iedere factuur wordt aan de professional getoond; maakt hij binnen vijf werkdagen geen bezwaar, dan geldt de factuur als door hem uitgereikt. De professional blijft verantwoordelijk voor de juistheid van zijn btw-gegevens en de aangifte.

12. 15.12

    Bij een snelle uitbetaling schiet GuardHup het bedrag voor aan de professional en ontvangt GuardHup daarna de betaling van de opdrachtgever. Dit is voorfinanciering tussen ondernemingen; de kosten daarvan worden vooraf in het platform getoond en zijn exclusief btw.

Artikel 16Annuleren en afmelden

1. 16.1

   Opdrachtgever. Annuleren is kosteloos tot 48 uur voor aanvang. Tussen 48 en 24 uur voor aanvang blijft annuleren kosteloos, maar wordt het geregistreerd als late annulering. Binnen 24 uur voor aanvang betaalt de opdrachtgever iedere ingeplande professional 50% van de geplande uren van die dienst.

2. 16.2

   Professional. Afmelden is kosteloos tot 48 uur voor aanvang. Binnen 48 uur voor aanvang kan de professional zich niet meer afmelden. Kan hij de dienst dan niet doen, dan regelt hij zelf een vervanger: een professional die via het platform werkt en de juiste papieren heeft, of een collega die al op die locatie werkt. Lukt dat niet, dan voert de professional de dienst zelf uit. Regelt een professional vaak binnen 48 uur een vervanger, dan mag de opdrachtgever hem minder of niet meer inplannen.

3. 16.3

   In overleg. Opdrachtgever en professional kunnen samen een annulering of vrijgave afspreken. Bevestigen beide partijen dat in het platform, dan gelden de vergoeding en registratie hierboven niet. Afspraken buiten het platform om tellen niet.

Artikel 17Niet verschijnen

1. 17.1

   Verschijnt een professional zonder geldige reden niet op een bevestigde dienst, dan kan de opdrachtgever dit via het platform als no-show melden. De opdrachtgever betaalt de niet-gewerkte uren niet.

2. 17.2

   Bij een no-show geldt voor de professional de volgende maatregel: de eerste keer € 100, de tweede keer € 250, de derde keer € 250 en zes maanden geen toegang tot het platform. Na die zes maanden krijgt de professional weer toegang. Volgt daarna opnieuw een no-show, dan geldt € 250 en twaalf maanden geen toegang. Volgt na die tweede uitsluiting nog een no-show, dan kan GuardHup het account definitief sluiten.

3. 17.3

   GuardHup mag een openstaande maatregel verrekenen met een uitbetaling. De professional kan binnen 14 dagen bezwaar maken met een toelichting.

4. 17.4

   Geen maatregel geldt bij overmacht, zoals een ongeval of plotselinge ziekte die de professional direct meldt en op verzoek aannemelijk maakt, of als de opdrachtgever in het platform aangeeft dat het wegblijven niet als no-show telt.

5. 17.5

   De bedragen in dit artikel zijn een redelijke vaste vergoeding voor de kosten en schade die een no-show voor de opdrachtgever en GuardHup meebrengt. Bij een bezwaar beoordeelt GuardHup binnen tien werkdagen gemotiveerd of de maatregel terecht is en kan GuardHup deze matigen of laten vervallen. Een uitsluiting wordt altijd schriftelijk gemotiveerd, met vermelding van de duur en de mogelijkheid tot bezwaar.

Artikel 18Omzeiling van het platform

1. 18.1

   Een opdrachtgever zet een professional die hij via het platform heeft leren kennen, tot 24 maanden na diens laatste dienst via het platform, niet buiten het platform in, rechtstreeks noch via derden. Overname is mogelijk met toestemming van GuardHup tegen een vergoeding van € 5.000 per professional.

2. 18.2

   Een professional werkt voor een opdrachtgever die hij via het platform heeft leren kennen, tot 12 maanden na zijn laatste dienst voor die opdrachtgever, alleen via het platform.

3. 18.3

   Bij overtreding is de opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 7.500 per professional, vermeerderd met € 500 per dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 50.000. Voor een professional bedraagt de boete € 2.500 per opdrachtgever, vermeerderd met € 250 per dag, met een maximum van € 25.000.

4. 18.4

   Deze boetes laten het recht van GuardHup op volledige schadevergoeding onverlet.

5. 18.5

   De vergoedingen in dit artikel zijn een vaste, redelijke vergoeding voor de investeringen van GuardHup in werving, verificatie, administratie en de opbouw van het platform. GuardHup kan de vergoeding matigen bij een eenmalige of geringe overtreding. Het staat gebruikers altijd vrij om buiten het platform samen te werken met partijen die zij niet via het platform hebben leren kennen.

Artikel 19Beoordelingen en gedrag

1. 19.1

   Na een dienst kunnen opdrachtgever en professional elkaar beoordelen. Beoordelingen zijn eerlijk, zakelijk en gebaseerd op de werkelijke dienst.

2. 19.2

   Gebruikers onthouden zich van discriminatie, intimidatie, geweld en ander ongewenst gedrag. GuardHup mag beoordelingen of berichten die hiermee in strijd zijn verwijderen en het account opschorten.

Artikel 20Beperking, schorsing en beëindiging van een account

1. 20.1

   GuardHup kan een account beperken, schorsen of beëindigen bij overtreding van deze voorwaarden of de platformovereenkomst, bij onjuiste of verlopen documenten, bij herhaalde no-shows of annuleringen, bij niet betalen, bij misbruik, fraude of gedrag dat anderen schaadt, of als de wet dat vereist.

2. 20.2

   Beperkt of schorst GuardHup een account, dan ontvangt de gebruiker uiterlijk op het moment dat de maatregel ingaat een schriftelijke motivering met de feiten en de reden. Beëindigt GuardHup een account, dan geldt een opzegtermijn van 30 dagen, behalve bij fraude, een wettelijke verplichting, herhaalde overtredingen of een dringende reden; in die gevallen volgt de motivering direct.

3. 20.3

   De gebruiker kan tegen een maatregel bezwaar maken via de klachtenprocedure in deze voorwaarden. GuardHup heft de maatregel op zodra de reden is weggenomen, bijvoorbeeld na goedkeuring van een nieuw document of betaling van een openstaande factuur.

4. 20.4

   Na beëindiging kan de gebruiker gedurende 30 dagen zijn gegevens, facturen en overzichten uit het platform exporteren. Al geaccepteerde diensten worden afgerond, tenzij de beëindiging juist daarmee verband houdt.

Deel CMijn team, Boekhouding en abonnementen

Artikel 21Mijn team

1. 21.1

   Mijn team is een planningsomgeving voor de eigen medewerkers van een opdrachtgever, met rooster, rooster-app, rapportages en urenregistratie.

2. 21.2

   Bij het gebruik van Mijn team blijft de opdrachtgever werkgever of opdrachtgever van zijn eigen medewerkers. GuardHup levert alleen de software en is geen werkgever van deze medewerkers.

3. 21.3

   De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de planning, de naleving van de Arbeidstijdenwet, de cao en de loonadministratie. De controles in Mijn team zijn een hulpmiddel en geen garantie.

4. 21.4

   Zet de opdrachtgever een dienst vanuit Mijn team door naar het platform, dan gelden voor die dienst de bepalingen van deel B.

Artikel 22Abonnementen

1. 22.1

   Mijn team is beschikbaar in de pakketten Start (€ 49 per maand, tot 10 medewerkers), Pro (€ 139 per maand, tot 75 medewerkers) en Pro Plus (€ 229 per maand, tot 150 medewerkers). Daarboven geldt een vast bedrag per extra medewerker. Voor meer dan 150 medewerkers geldt een prijs op maat. Alle prijzen zijn exclusief btw.

2. 22.2

   De eerste 30 dagen zijn kosteloos. Daarna gaat het abonnement automatisch in en wordt het per maand of per jaar vooruit gefactureerd. Bij jaarlijkse betaling zijn twee maanden kosteloos.

3. 22.3

   Een maandabonnement is maandelijks opzegbaar tegen het einde van de lopende maand. Een jaarabonnement eindigt aan het einde van de jaartermijn, tenzij het tijdig wordt verlengd.

4. 22.4

   Overstappen naar een hoger pakket kan direct. Overstappen naar een lager pakket gaat in bij de volgende termijn.

Artikel 23Boekhouding

1. 23.1

   GuardHup Boekhouding houdt facturen, kosten, ritten en btw bij. Voor professionals kost Boekhouding € 12,50 per maand. Voor opdrachtgevers kost Boekhouding € 19,95 per maand, € 9,95 bij een Start-abonnement, en is het inbegrepen bij Pro en Pro Plus.

2. 23.2

   Boekhouding is maandelijks opzegbaar.

3. 23.3

   Boekhouding is een hulpmiddel. De gebruiker blijft zelf verantwoordelijk voor zijn administratie en voor de juistheid en tijdigheid van zijn belastingaangiften. GuardHup geeft geen fiscaal advies.

Deel DBeveiliging op maat door GuardSec

Artikel 24Keuze van de opdrachtgever

1. 24.1

   Een opdrachtgever kan kiezen tussen zelf inhuren via het platform (deel B) en beveiliging of toezicht op maat door GuardSec.

2. 24.2

   Bij beveiliging op maat levert GuardSec eigen personeel, met een eigen vergunning en onder eigen leiding en toezicht. GuardSec is dan verantwoordelijk voor de inzet en de kwaliteit van het personeel.

3. 24.3

   Voor beveiliging op maat sluiten de opdrachtgever en GuardSec een afzonderlijke overeenkomst op basis van een offerte. Op die overeenkomst zijn de voorwaarden van GuardSec van toepassing en niet deel B van deze voorwaarden.

4. 24.4

   Medewerkers die GuardSec inzet, zijn geen professionals van het platform. Het omzeilingsverbod van artikel 18 geldt niet, maar de overeenkomst met GuardSec kan een eigen relatiebeding bevatten.

Deel EAcademy

Artikel 25Opleidingen en e-learning

1. 25.1

   De Academy biedt e-learning en klassikale trainingen aan, zoals de SVPB-examenvoorbereiding Beveiliger niveau 2, BHV en EHBO.

2. 25.2

   Na betaling ontvangt de koper een link om een wachtwoord aan te maken. De toegang is persoonlijk en niet overdraagbaar.

3. 25.3

   Een consument kan een e-learning binnen 14 dagen na aankoop herroepen, zolang hij nog niet met de cursus is begonnen. Door met de cursus te beginnen stemt de koper ermee in dat het herroepingsrecht vervalt.

4. 25.4

   Annuleert de deelnemer een klassikale training meer dan 14 dagen voor aanvang, dan krijgt hij het volledige bedrag terug. Tussen 14 en 7 dagen voor aanvang krijgt hij 50% terug. Binnen 7 dagen voor aanvang of bij niet verschijnen is er geen terugbetaling. Eén keer kosteloos van datum wisselen kan tot 14 dagen voor aanvang, en een vervanger mag altijd kosteloos deelnemen.

5. 25.5

   De e-learning bereidt voor op het officiële examen. GuardHup garandeert niet dat de deelnemer voor het examen slaagt. Examens worden afgenomen door de examenorganisatie en vallen onder haar voorwaarden.

Deel FSlotbepalingen

Artikel 26Aansprakelijkheid

1. 26.1

   GuardHup is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat bij of door de uitvoering van een dienst, voor handelen of nalaten van opdrachtgevers of professionals, of voor de juistheid van gegevens die gebruikers verstrekken.

2. 26.2

   De aansprakelijkheid van GuardHup is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat GuardHup in de twaalf maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis van de betreffende gebruiker heeft ontvangen, met een maximum van € 10.000.

3. 26.3

   GuardHup is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

4. 26.4

   De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van GuardHup of haar leidinggevenden.

5. 26.5

   De gebruiker vrijwaart GuardHup tegen aanspraken van derden die verband houden met zijn gebruik van het platform of de uitvoering van een dienst, waaronder aanspraken van de Belastingdienst of sociale fondsen.

Artikel 27Beschikbaarheid van het platform

1. 27.1

   GuardHup spant zich in om het platform zo goed mogelijk beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken werking. Onderhoud wordt waar mogelijk vooraf aangekondigd.

2. 27.2

   GuardHup mag het platform aanpassen, uitbreiden of onderdelen beëindigen.

Artikel 28Privacy

1. 28.1

   GuardHup verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en de privacyverklaring op guardhup.com.

2. 28.2

   Gebruikers gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens van anderen die zij via het platform ontvangen en gebruiken deze alleen voor de uitvoering van een dienst.

3. 28.3

   Voor gegevens van eigen medewerkers in Mijn team is de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en GuardHup verwerker. Hiervoor sluiten partijen een verwerkersovereenkomst.

4. 28.4

   GuardHup bewaart een kopie van een identiteitsbewijs niet langer dan nodig voor de verificatie en uiterlijk vier weken na goedkeuring, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt. Het burgerservicenummer wordt op kopieën afgeschermd en niet verwerkt. Pasnummers, certificaten en de verificatie-uitkomst worden bewaard zolang het account bestaat en tot twee jaar daarna. Gegevens over diensten, uren en facturen worden bewaard volgens de fiscale bewaarplicht van zeven jaar.

5. 28.5

   Beoordelingen, no-shows, afmeldingen en de laatste activiteit op het platform worden bijgehouden om de betrouwbaarheid van gebruikers inzichtelijk te maken. Deze gegevens worden alleen gedeeld met de gebruikers die daar voor een concrete dienst belang bij hebben, en niet gebruikt voor geautomatiseerde besluiten zonder menselijke beoordeling.

Artikel 29Intellectueel eigendom

1. 29.1

   Alle rechten op het platform, de software, de Academy-inhoud en de merknamen GuardHup en GuardSec berusten bij GuardHup of haar licentiegevers.

2. 29.2

   De gebruiker krijgt een persoonlijk, niet-overdraagbaar recht om het platform te gebruiken voor het doel waarvoor het bedoeld is.

Artikel 30Geheimhouding

1. 30.1

   Gebruikers behandelen informatie die zij via het platform of tijdens een dienst over elkaar ontvangen vertrouwelijk, zoals locaties, instructies, beveiligingsplannen, tarieven en bedrijfsgegevens, en gebruiken deze alleen voor de dienst.

2. 30.2

   Dienstrapporten en incidentmeldingen worden alleen gedeeld met de opdrachtgever, GuardHup en, als dat nodig is, hulpdiensten of politie.

3. 30.3

   Deze verplichting blijft gelden na beëindiging van het account.

Artikel 31Overmacht

1. 31.1

   GuardHup is niet gehouden tot nakoming als dat door overmacht niet mogelijk is, zoals bij storingen bij betaal- of hostingdiensten, internetstoringen, overheidsmaatregelen of ziekte van personeel.

2. 31.2

   Kan een dienst door overmacht aan de zijde van de opdrachtgever niet doorgaan, zoals bij een evacuatie, een verbod van de overheid of extreem weer waardoor de locatie moet sluiten, dan kan de opdrachtgever de dienst zonder vergoeding annuleren, mits hij dit direct via het platform meldt. Uren die al zijn gewerkt, worden betaald.

3. 31.3

   Partijen informeren elkaar direct over een overmachtsituatie en beperken de gevolgen zoveel mogelijk.

Artikel 32Klachten, bezwaar en mediation

1. 32.1

   Klachten over het platform, over een maatregel van GuardHup of over een andere gebruiker meldt de gebruiker via de klachtenfunctie in het platform of via het contactformulier op guardhup.com. De klachtenprocedure is kosteloos.

2. 32.2

   GuardHup bevestigt de ontvangst binnen twee werkdagen, behandelt de klacht zorgvuldig en geeft binnen tien werkdagen een schriftelijk, gemotiveerd antwoord. Bij een bezwaar tegen een maatregel wordt de klacht beoordeeld door een ander teamlid dan degene die de maatregel heeft opgelegd.

3. 32.3

   Geschillen tussen opdrachtgever en professional over de uitvoering van een dienst lossen zij in eerste instantie samen op. Op verzoek van één van hen bemiddelt GuardHup en legt GuardHup de uitkomst vast in het platform.

4. 32.4

   Komen GuardHup en een zakelijke gebruiker er samen niet uit, dan kan ieder van hen het geschil voorleggen aan een onafhankelijke, bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) geregistreerde mediator. GuardHup noemt op guardhup.com ten minste twee mediators met wie het bereid is samen te werken. GuardHup draagt een redelijk deel van de kosten van de mediation. Mediation is niet verplicht en staat de weg naar de rechter niet in de weg.

5. 32.5

   GuardHup publiceert jaarlijks op guardhup.com hoeveel klachten zijn ontvangen, wat de belangrijkste onderwerpen waren en hoe lang de behandeling gemiddeld duurde.

Artikel 33Wijziging van de voorwaarden

1. 33.1

   GuardHup mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging wordt ten minste 30 dagen vooraf via het platform en per e-mail aangekondigd, met een duidelijke beschrijving van wat er verandert. Gebruikt de gebruiker het platform na de ingangsdatum, dan gelden de gewijzigde voorwaarden.

2. 33.2

   Gaat de gebruiker niet akkoord met een wijziging, dan kan hij zijn account opzeggen tegen de ingangsdatum. Een kortere termijn geldt alleen als een wijziging wettelijk verplicht is of nodig is om een veiligheidsrisico of misbruik te stoppen.

3. 33.3

   Wijzigingen in tarieven of vergoedingen die al zijn afgesproken voor een geplaatste dienst, gelden niet voor die dienst.

Artikel 34Overige bepalingen

1. 34.1

   Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke komt.

2. 34.2

   GuardHup mag haar rechten en verplichtingen uit deze voorwaarden overdragen aan een rechtsopvolger of aan een onderneming binnen dezelfde groep en informeert gebruikers daarover.

3. 34.3

   Communicatie verloopt elektronisch, via het platform en per e-mail naar het adres in het account. Logbestanden en gegevens uit het platform gelden als bewijs van wat via het platform is gebeurd, behoudens tegenbewijs.

4. 34.4

   De actuele versie van deze voorwaarden staat op guardhup.com/voorwaarden en kan daar als PDF worden gedownload. Bij het aanmaken van een account en bij iedere wijziging ontvangt de gebruiker de voorwaarden per e-mail.

Artikel 35Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. 35.1

   Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten met GuardHup is Nederlands recht van toepassing.

2. 35.2

   Partijen proberen een geschil eerst op te lossen via de klachtenprocedure en, als beiden dat willen, via mediation.

3. 35.3

   Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.

4. 35.4

   Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Bij een vertaling is de Nederlandse tekst leidend.

Deze voorwaarden gelden vanaf 26 oktober 2026 voor ieder gebruik van het platform, Mijn team, Boekhouding en de Academy. Vragen over deze voorwaarden: info@guardhup.nl.