

Laatst bewerkt op 20 maart 2020

Algemene voorwaarden

Real Estate Support (handelsnaam van Support App B.V.) biedt dé software oplossing om zorgeloos vastgoedbeheer te realiseren. Dit op maat gemaakte online platform biedt vastgoedbeheerders de mogelijkheid om bedrijfsprocessen te optimaliseren en hierdoor kosten te besparen en de klanttevredenheid te vergroten.

Artikel 1. Definities

1. Real Estate Support: handelsnaam van Support App B.V., gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76435539.
2. Klant: een natuurlijke of rechtspersoon, die een Overeenkomst aangaat met Real Estate Support teneinde de Dienst te kunnen gebruiken.
3. Overeenkomst: de overeenkomst die tot stand komt tussen Real Estate Support en Klant waarbij Real Estate Support Klant in staat stelt gebruik te maken van de Dienst.
4. Dienst: Real Estate Support stelt Klant een online platform ter beschikking waarmee het voor Klant mogelijk is om support gerichte activiteiten te kunnen verlenen. Bovendien worden de inrichting hiervoor door Klant zelf bepaald.
5. Account: het persoonlijk beheerpaneel/eindgebruikersinterface die Real Estate Support ten behoeve van de Dienst aan Klant beschikbaar stelt.
6. Gebruiker: een medewerker of eindgebruiker van Klant welke feitelijk de Dienst zal gebruiken. Gebruiker is tevens gehouden aan de onderhavige voorwaarden. Klant is volledig verantwoordelijk voor haar Gebruikers.
7. Algemene Voorwaarden: Onderhavige voorwaarden.
8. Partij: Real Estate Support, dan wel Klant als partij bij de Overeenkomst.
9. Website: www.realestate-support.com

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Dienst en maken onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Real Estate Support en Klant.
2. Eventuele door Klant aangedragen voorwaarden of uitzonderingen maken geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Real Estate Support daar schriftelijk en uitdrukkelijk mee akkoord is gegaan.

Artikel 3. Totstandkoming / uitvoering

1. Klant krijgt deze Algemene voorwaarden ter hand gesteld bij de offerte van de Overeenkomst. De aanvaarding van de offerte is automatisch ook de aanvaarding van de Algemene Voorwaarden en van de Overeenkomst.
2. Zo spoedig mogelijk na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Real Estate Support een Account aan Klant ter beschikking stellen waarmee Klant gebruik kan maken van de Dienst.
3. Real Estate Support zal de werkzaamheden met zorg uitvoeren op basis van de door Klant verstrekte dan wel te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Klant instaat. Real Estate Support is gerechtigd, doch niet verplicht de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Real Estate Support is hier echter niet toe verplicht.
4. Klant begrijpt dat de middels de Dienst aangemaakte inzichten alleen getoond kunnen worden indien de specificaties realistisch zijn en de data daarvoor toereikend is.
5. Real Estate Support heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
6. Real Estate Support is te allen tijde gerechtigd om (technische) voorzieningen te treffen dan wel maatregelen te nemen tegen fraude en ander onrechtmatig handelen door Klant en haar Gebruiker(s).

Artikel 4. Duur en beëindiging

1. Voor Overeenkomst geldt een initiële termijn van één maand, tenzij anders overeengekomen. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een periode van een maand.
2. De Klant kan na de initiële termijn de Overeenkomst maandelijks opzeggen.
3. De Overeenkomst kan door Real Estate Support tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Deze opzegging mag zonder redenen en motivering plaatsvinden.
4. In geval van ontbinding of beëindiging/opzegging zal het gebruiksrecht van Klant, zoals bepaald in artikel 13 lid 2, komen te vervallen.

Artikel 5. Voorwaarden van de Dienst

1. Het is niet toegestaan om de Dienst te gebruiken op een manier die in strijd is met de rechten van derden dan wel de wet.
2. Klant bepaalt de inrichting van de tool volledig zelf via de Dienst. Real Estate Support neemt dan ook geen kennis van de inhoud van tool. Real Estate Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst uitgewisselde, opgeslagen en verwerkte informatie. Klant vrijwaart Real Estate Support voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Klant met behulp van de Dienst geplaatste berichten dan wel verwerkte informatie onrechtmatig zijn.
3. Klant is zelf verantwoordelijk voor alle ondersteuning aan haar (eind)gebruikers van de Dienst. Real Estate Support zal een redelijk niveau van ondersteuning bieden aan gebruikers wanneer daar behoefte aan is, maar niet zelf direct met gebruikers in contact treden.
4. Klant zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van Klant mag worden verwacht.
5. De met de Dienst verzamelde informatie is niet inzichtelijk en niet te gebruiken door en voor andere Klanten.
6. Indien naar het oordeel van Real Estate Support door Klant een gevaar ontstaat voor het functioneren van de server(s) of het netwerk van Real Estate Support of derden, in het bijzonder door het overmatig opvragen of verzenden van gegevens (waaronder performance problemen ontstaan), is Real Estate Support gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
7. Indien Klant in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden heeft Real Estate Support het recht de toegang tot de Dienst te ontzeggen.

Artikel 6. Toegang en updates

1. Real Estate Support zal Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst de toegang tot (het beheer van) de Dienst verschaffen. Daartoe wordt aan Klant/Gebruiker een gebruikersnaam en een wachtwoord verstrekt.
2. Het is Klant/Gebruiker verboden de gebruikersnaam en het wachtwoord aan derden te verstrekken of over te dragen. Real Estate Support is niet verantwoordelijk voor misbruik en mag ervan uitgaan dat een Klant/Gebruiker, die zich aanmeldt op de Dienst, ook daadwerkelijk de Klant is. Klant dient Real Estate Support op de hoogte te stellen als Klant een vermoeden heeft dat het wachtwoord in handen is gekomen van onbevoegden. Real Estate Support heeft het recht doeltreffende maatregelen te nemen in dergelijke gevallen.
3. Indien Real Estate Support tot het besef komt dat de inloggegevens van Klant/Gebruiker bekend zijn bij onbevoegde derden, stelt zij Klant daarvan op de hoogte en neemt zij passende maatregelen.

4. De door Real Estate Support ontvangen of opgeslagen versie van de desbetreffende communicatie, waaronder gedane metingen, gelden als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Klant.
5. Real Estate Support heeft het recht de programmatuur van de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Omdat de Dienst aan meerdere Klanten wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. Real Estate Support is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door het aanpassen van de Dienst.

Artikel 7. Beschikbaarheid en onderhoud

1. Real Estate Support zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement.
2. Real Estate Support behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Dienst en webserver van Real Estate Support. Deze buitengebruikstelling tracht Real Estate Support zodanig in te richten dat er zo min mogelijk hinder voor Gebruikers optreedt.
3. Real Estate Support zal wegens bedoelde buitengebruikstelling nimmer gehouden zijn tot enige vergoeding van schade geleden door Klant.

Artikel 8. Privacy / verwerkersbepalingen

1. Verwerking van persoonsgegevens zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de tussen Partijen gesloten en/of nog te sluiten Overeenkomst teneinde de Diensten te kunnen leveren aan Klant door Real Estate Support inclusief de doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Real Estate Support zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan tussen Partijen overeengekomen. Klant zal Real Estate Support op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst dan wel in deze Algemene Voorwaarden genoemd zijn.
3. Afgezien van de rechten en plichten die krachtens de Overeenkomst aan Real Estate Support worden toegekend in verband met de verwerking van persoonsgegevens, zullen alle rechten en plichten ten aanzien van de persoonsgegevens blijven rusten op de Klant en/of de betreffende betrokkenen. Real Estate Support functioneert enkel overeenkomstig de instructies van Klant en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Klant.
4. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Real Estate Support tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

5. Real Estate Support zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), naleven. Klant zal de eigen verplichtingen onder de toepasselijke wet- en regelgeving eveneens steeds naleven.
6. Real Estate Support mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Klant geeft Real Estate Support daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Unie te verwerken, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
7. Real Estate Support maakt gebruik van de subverwerkers, welke op aanvraag beschikbaar zijn. In geval van nieuwe subverwerkers, zal Real Estate Support Klant daarover in kennis stellen.
8. Klant heeft de mogelijkheid om schriftelijk bezwaar te maken.
9. De verplichtingen van de Real Estate Support die uit de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken in opdracht van dan wel onder het gezag van Real Estate Support. Real Estate Support zal hierbij zorgdragen voor de juiste autorisaties.
10. Real Estate Support zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
11. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan Real Estate Support, zal Real Estate Support dit verzoek doorsturen aan Klant, en Klant zal het verzoek verder zelfstandig afhandelen. Real Estate Support mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
12. In het geval van een datalek zal Real Estate Support zich naar beste kunnen inspannen om Klant daarover na constatering onverwijld, dan wel uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, te informeren naar aanleiding waarvan Klant beoordeelt of zij de relevante toezichthouder en/of betrokkenen zal informeren of niet. Real Estate Support zal hierbij alle, voor zover bij Real Estate Support beschikbare, informatie aan Klant verstrekken. Klant is en blijft verantwoordelijk voor de nakoming van een eventuele wettelijke verplichtingen ten aanzien van de meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Real Estate Support meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en eventueel betrokkenen.
13. Een melding moet door Real Estate Support alleen aan Klant worden gedaan als een datalek zich daadwerkelijk voorgedaan heeft en niet indien er slechts sprake was van een (theoretische) kwetsbaarheid.
14. Klant heeft bij een concreet vermoeden van misbruik, welke is aangetoond door Klant, de mogelijkheid om een audit uit te laten voeren ter controle van de naleving van de beveiligingseisen. Klant heeft enkel deze audit

mogelijkheid nadat Klant bij Real Estate Support aanwezige soortgelijke auditrapportages tegen een vergoeding bij Real Estate Support op locatie heeft ingezien, beoordeeld en Klant redelijke argumenten aanbrengt die een door Klant geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. De kosten van een audit worden door Klant gedragen.

Artikel 9. Support

Klant kan op het mailadres van Real Estate Support storingen en vragen melden. Real Estate Support zal zich inspannen om de vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden.

Artikel 10. Prijzen en betaling

1. Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
2. Alle prijzen op de Website, offertes, brochures en andere materialen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. Voor de gevolgen van type- en rekenfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Gedurende de Overeenkomst worden de prijzen van de Dienst niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven of andere wettelijke bepalingen en regelingen.
4. Prijsverhogingen vanaf drie maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn alleen toegestaan indien Real Estate Support dit bedongen heeft en deze het gevolg zijn van wettelijke bepalingen of regelingen of Klant de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. Klant is voor het gebruik van de Dienst aan Real Estate Support een vergoeding verschuldigd welke maandelijks middels een factuur aan Klant kenbaar wordt gemaakt. Klant zal tijdens het registratieproces instemmen met deze vergoeding.
6. Klant gaat akkoord met elektronische facturatie door Real Estate Support.
7. Indien de betaling 30 dagen na de factuurdatum door Klant nog niet is voldaan, dan krijgt Klant een aanmaning en heeft Real Estate Support de bevoegdheid om het Account van Klant en andere dienst dan wel overeenkomsten die bij Real Estate Support zijn afgesloten (al dan niet tijdelijk) te blokkeren. Voorgenoemde laat de betalingsverplichting van Klant onverlet.
8. Bij een niet tijdige betaling is Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
9. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Klant wordt gelegd, Klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

10. In bovenstaande gevallen heeft Real Estate Support voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Klant die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Real Estate Support is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade geleden door Klant of door derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, verlies van gegevens (waaronder statistische data), omzet, dan wel schade wegens openbaarmaking daarvan en immateriële schade.
2. De aansprakelijkheid van Real Estate Support jegens Klant, uit welke hoofde dan ook (waaronder een tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting en onrechtmatige daad), is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot de door Klant betaalde bedragen, met een maximum van € 1000,- (duizend euro) exclusief BTW.
3. Klant vrijwaart Real Estate Support voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst, waaronder aanspraken van het Autoriteit Persoonsgegevens en Autoriteit Consument en Markt.
4. De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voorzover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid door leidinggevend personeel van Real Estate Support.

Artikel 12. Overmacht

1. Real Estate Support is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Klant indien een omstandigheid waar Real Estate Support geen invloed op kan uitoefenen de nakoming belet.
2. In geval van dergelijke overmacht – waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, internet, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, en wanprestaties van leveranciers van wie Real Estate Support in de uitvoering van een Overeenkomst afhankelijk is – kan de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, zonder dat daardoor enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Indien de situatie van overmacht de nakoming voor langer dan twee maanden belet, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige verplichting tot schadevergoeding daardoor ontstaat.

Artikel 13. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst of ter beschikking gestelde programmatuur (de Dienst), alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Real Estate Support. Klant verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht dat gebonden is aan de voorwaarden van de een licentieovereenkomst en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend.
2. Klant verkrijgt in beginsel voor de duur van de Overeenkomst ten aanzien van de Dienst(en) een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op gebruik.
3. Het is Real Estate Support toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur van de Dienst. Indien Real Estate Support door middel van technische bescherming de programmatuur van Real Estate Support heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te omzeilen.

Artikel 14. Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij van de wederpartij ontvangen. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst tussen partijen.
2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der Partijen als zodanig is aangeduid.
3. Klant bepaalt welke gegevens naar de Dienst(en) van Real Estate Support worden verstuurd. Klant is zelf verantwoordelijk om Gebruiker een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de voorgenoemde gegevens op te leggen.

Artikel 15. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Real Estate Support behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Een wijziging treedt eerst in werking 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische nieuwsbrief via Website of brief. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Klant een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij de Overeenkomst beëindigen.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Verandering in management, rechtsvorm, overname of fusie hebben geen invloed op de Overeenkomst.
3. Real Estate Support is gerechtigd alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder dat daartoe toestemming nodig is van Klant.
4. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse Rechtbank Oost-Brabant.
5. Partiële nietigheid: indien een bepaling uit de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst/Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.