

Algemene voorwaarden

VvE-Net · versie 1.1 · opgesteld op 18 oktober 2026

Versie 1.1 · opgesteld op 18 oktober 2026 · geldig vanaf [datum]

Deze algemene voorwaarden gelden voor het gebruik van VvE Net, het online portaal voor verenigingen van eigenaars die hun beheer zelf doen. We hebben ze zo duidelijk mogelijk geschreven. Heb je een vraag over deze voorwaarden? Stuur ons dan een bericht via de contactpagina.

Artikel 1 – Wie wij zijn

- 1.1 VvE Net is een dienst van [bedrijfsnaam], gevestigd aan [adres] te [plaats], ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer]. In deze voorwaarden noemen we dat "VvE Net", "wij" of "ons".
- 1.2 Je bereikt ons per e-mail via [e-mailadres] of via het contactformulier op de website. VvE Net is bewust niet telefonisch bereikbaar; zo houden we de tarieven laag. We beantwoorden berichten in de regel binnen twee werkdagen.

Artikel 2 – Begrippen

- 2.1 VvE: de vereniging van eigenaars die met ons een overeenkomst sluit. De VvE is onze klant.
- 2.2 Bestuur: het bestuur van de VvE, dat namens de VvE handelt en het portaal beheert.
- 2.3 Gebruiker: iedereen die via de VvE toegang krijgt tot het portaal, zoals eigenaren, huurders, bestuursleden en commissieleden.
- 2.4 Portaal: de online omgeving van VvE Net met onder meer onderhoudsmeldingen, de documentenkast, het meerjarenonderhoudsplan, de kosten, de begroting, de jaarrekening en de vergaderingen.
- 2.5 Leverancier: een vakman of bedrijf dat de VvE zelf inschakelt, bijvoorbeeld voor onderhoud.
- 2.6 Overeenkomst: de afspraak tussen de VvE en VvE Net over het gebruik van het portaal, inclusief deze voorwaarden.

Artikel 3 – Wanneer deze voorwaarden gelden

- 3.1 Deze voorwaarden gelden voor elke aanmelding, offerte en overeenkomst tussen VvE Net en een VvE, en voor het gebruik van het portaal door gebruikers.
- 3.2 Andere voorwaarden, zoals inkoopvoorwaarden van een VvE, gelden alleen als we dat schriftelijk met elkaar hebben afgesproken.
- 3.3 Zijn een of meer bepalingen ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. We vervangen een ongeldige bepaling dan door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.

Artikel 4 – Aanmelden en totstandkoming

- 4.1 Het bestuur meldt de VvE aan via de website. De overeenkomst komt tot stand zodra wij de aanmelding per e-mail hebben bevestigd.
- 4.2 Wie de VvE aanmeldt, verklaart dat hij of zij bevoegd is om namens de VvE te handelen, bijvoorbeeld

op grond van een besluit van het bestuur of de ledenvergadering.

- 4.3 Wij mogen een aanmelding weigeren, bijvoorbeeld als de VvE groter is dan de standaardstaffel. In dat geval doen we een voorstel op maat.

Artikel 5 – Wat VvE Net doet

- 5.1 VvE Net levert een online portaal waarmee de VvE haar beheer zelf kan doen. Het portaal neemt het doorgeefwerk over: meldingen gaan naar de vaste leverancier, eigenaren zien de status, en documenten, cijfers en vergaderstukken staan op één plek.
- 5.2 VvE Net is geen VvE-beheerder. Wij nemen geen besluiten namens de VvE, beheren geen geld van de VvE, sluiten geen contracten met leveranciers en zijn geen storingsdienst. Bij spoed of direct gevaar belt de gebruiker zelf de leverancier of 112.
- 5.3 Bij de start richten wij het portaal in: de VvE, de appartementsrechten uit de splitsingsakte, de eigenaren en de vaste leveranciers. Daarvoor betaalt de VvE een eenmalig starttarief (zie artikel 8).
- 5.4 Wij mogen het portaal verbeteren en aanpassen. Verdwijnt een functie die de VvE wezenlijk gebruikt, dan laten we dat vooraf weten en mag de VvE de overeenkomst per direct opzeggen.
- 5.5 Ondersteuning geven we per e-mail en via het contactformulier.

Artikel 6 – Wat de VvE en de gebruikers doen

- 6.1 Het bestuur blijft verantwoordelijk voor het beheer van de VvE, zoals het onderhoud van het gebouw, de financiën, het reservefonds, de verzekering en het houden van de ledenvergadering. Berekeningen in het portaal, zoals het spaarbedrag in het meerjarenonderhoudsplan of de jaarrekening, zijn hulpmiddelen. Het bestuur controleert ze en de vergadering stelt ze vast.
- 6.2 De VvE zorgt dat de gegevens in het portaal juist en actueel zijn, zoals de eigenaren, de leveranciers en de bedragen.
- 6.3 De VvE bepaalt wie toegang krijgt en met welke rol. Het bestuur koppelt gebruikers los die geen toegang meer mogen hebben, bijvoorbeeld na de verkoop van een appartement.
- 6.4 Gebruikers houden hun inloggegevens geheim en gebruiken het portaal alleen voor de zaken van hun VvE. Het is niet toegestaan om onrechtmatige of kwetsende inhoud te plaatsen, de beveiliging te omzeilen of het portaal te overbelasten.
- 6.5 Afspraken met leveranciers maakt de VvE zelf. De leverancier is verantwoordelijk voor zijn eigen werk, prijzen en planning.
- 6.6 Sjablonen, voorbeelden, berekeningen en andere informatie in het portaal en op de website, zoals het invulvoorbeeld en de doorrekening van het meerjarenonderhoudsplan, de begroting, de jaarrekening, de verdeling naar breukdelen, de rekenhulp, de modelreglementen, de uittreksels uit de splitsingsakte en de artikelen in de kennisbank, zijn algemene hulpmiddelen. Ze zijn met zorg gemaakt, maar ze zijn geen advies en kunnen onvolledig of niet op jullie situatie van toepassing zijn. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend.
- 6.7 De VvE is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en deugdelijkheid van de informatie die zij gebruikt, vastlegt en aan anderen verstrekt, zoals eigenaren, leveranciers, de bank of de Belastingdienst, en voor de besluiten die zij daarop baseert. Laat bij twijfel een deskundige meekijken, zoals een bouwkundige, een accountant, een notaris of een jurist.

Artikel 7 – Proefomgeving (demo)

- 7.1 Op de website staat een vrij toegankelijke demo met fictieve gegevens. Wat bezoekers in de demo invullen of uploaden, wordt na 60 minuten automatisch verwijderd. Andere bezoekers kunnen die gegevens in de tussentijd zien.
- 7.2 Vul in de demo geen echte persoonsgegevens in. De demo is er alleen om het portaal te leren kennen; er gelden geen afspraken over beschikbaarheid of bewaren van gegevens.

Artikel 8 – Prijzen en betaling

- 8.1 De VvE betaalt een bedrag per appartement per maand volgens de staffel op de pagina Tarieven, en bij de start eenmalig het starttarief. Alle bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
- 8.2 Het aantal appartementen is het aantal appartementsrechten met een woning volgens de splitsingsakte. Losse bergingen, garages en parkeerplaatsen tellen niet mee.
- 8.3 Wij factureren het abonnement vooraf per [maand / kwartaal / jaar]. Het starttarief factureren we bij de start. We sturen facturen per e-mail naar het e-mailadres van het bestuur.
- 8.4 De betaaltermijn is 14 dagen na de factuurdatum. Betaalt de VvE niet op tijd, dan sturen we een herinnering. Blijft betaling daarna uit, dan mogen we de wettelijke rente en redelijke incassokosten in rekening brengen en, na een schriftelijke aankondiging, de toegang tot het portaal opschorten totdat is betaald. De gegevens van de VvE blijven in die periode bewaard.
- 8.5 Wij mogen de prijzen hooguit één keer per jaar aanpassen. We kondigen een prijswijziging minstens één maand van tevoren per e-mail aan. Is de VvE het daar niet mee eens, dan mag zij de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe prijs ingaat.

Artikel 9 – Looptijd en opzeggen

- 9.1 De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.
- 9.2 De VvE kan de overeenkomst op elk moment per e-mail opzeggen, met een opzegtermijn van [één kalendermaand]. Wat al vooruit is betaald voor de periode na het einde van de overeenkomst, betalen we terug. Het starttarief betalen we niet terug.
- 9.3 Wij kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Bij ernstige of herhaalde schending van deze voorwaarden, zoals misbruik van het portaal of langdurige wanbetaling, mogen wij de overeenkomst na een schriftelijke waarschuwing direct beëindigen.
- 9.4 Na het einde van de overeenkomst kan het bestuur nog 30 dagen inloggen om documenten en overzichten te downloaden. Daarna verwijderen we de gegevens van de VvE, behalve wat we volgens de wet langer moeten bewaren, zoals onze eigen facturen. Kopieën in back-ups verdwijnen binnen [90] dagen vanzelf.

Artikel 10 – Beschikbaarheid en onderhoud

- 10.1 Wij doen ons best om het portaal altijd goed bereikbaar te houden en maken regelmatig back-ups. Wij kunnen niet garanderen dat het portaal altijd zonder onderbreking of fouten werkt.
- 10.2 Gepland onderhoud doen we zo veel mogelijk buiten de drukke uren. Groter onderhoud kondigen we vooraf aan.
- 10.3 E-mails uit het portaal, zoals meldingen aan leveranciers, versturen we via een gewone e-maildienst.

Wij kunnen niet garanderen dat elke e-mail aankomt of niet in een spamfilter belandt. Bij spoed neemt de gebruiker daarom altijd ook zelf contact op met de leverancier.

Artikel 11 – Gegevens van de VvE

- 11.1 Alle gegevens die de VvE en de gebruikers in het portaal zetten, zoals documenten, meldingen, facturen en cijfers, blijven van de VvE. Wij gebruiken ze alleen om het portaal te leveren.
- 11.2 Het bestuur kan de belangrijkste gegevens zelf downloaden, zoals documenten, het meerjarenonderhoudsplan en overzichten van kosten, begroting en jaarrekening.
- 11.3 Wij mogen geanonimiseerde gebruiksgegevens gebruiken om het portaal te verbeteren, zolang die niet tot een VvE of persoon te herleiden zijn.

Artikel 12 – Privacy en verwerkersafspraken

- 12.1 Voor de persoonsgegevens in het portaal, zoals namen, e-mailadressen, appartementen en meldingen van eigenaren en huurders, is de VvE de verwerkingsverantwoordelijke en is VvE Net de verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit artikel geldt als verwerkersovereenkomst.
- 12.2 Wij verwerken de persoonsgegevens alleen om het portaal te leveren en volgens de instructies van de VvE, zoals die blijken uit de overeenkomst en de instellingen in het portaal. Wij verwerken de gegevens niet voor eigen doeleinden.
- 12.3 Wij houden de gegevens geheim. Iedereen die namens ons toegang heeft, heeft een geheimhoudingsplicht.
- 12.4 Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen, zoals versleutelde verbindingen, afgeschermd documenten, rollen met beperkte rechten en regelmatige back-ups.
- 12.5 De gegevens worden opgeslagen bij [naam hostingpartij] in de Europese Unie. Wij schakelen andere subverwerkers pas in nadat we de VvE daarover hebben geïnformeerd; de VvE kan daar bezwaar tegen maken. Wij leggen subverwerkers dezelfde verplichtingen op.
- 12.6 Ontdekken wij een datalek dat de gegevens van de VvE raakt, dan melden we dat zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur aan het bestuur, met de informatie die de VvE nodig heeft voor een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.
- 12.7 Wij helpen de VvE bij verzoeken van betrokkenen, zoals een verzoek om inzage of verwijdering, en geven de informatie die nodig is om aan te tonen dat deze afspraken worden nageleefd.
- 12.8 Na het einde van de overeenkomst verwijderen we de persoonsgegevens zoals beschreven in artikel 9.4. Lees ook de privacyverklaring.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

- 13.1 Is VvE Net aansprakelijk voor schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de VvE in de twaalf maanden vóór het ontstaan van de schade aan VvE Net heeft betaald.
- 13.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade door vertraging van werk aan het gebouw.
- 13.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor het werk, de prijzen of de planning van leveranciers, voor besluiten van het bestuur of de vergadering, voor schade doordat gegevens in het portaal onjuist of onvolledig zijn

ingevuld, en voor schade doordat de VvE of een gebruiker is uitgegaan van sjablonen, berekeningen of andere informatie uit het portaal of van de website (zie artikel 6.6 en 6.7).

- 13.4 Deze beperkingen gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van VvE Net.
- 13.5 Schade moet zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de VvE de schade heeft ontdekt, schriftelijk bij ons worden gemeld.

Artikel 14 – Overmacht

- 14.1 Wij zijn niet aansprakelijk als we onze afspraken niet kunnen nakomen door overmacht. Daaronder vallen onder meer storingen bij hosting- of internetproviders, stroomuitval, aanvallen op onze systemen en maatregelen van de overheid.
- 14.2 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen zowel de VvE als VvE Net de overeenkomst opzeggen. Wat al vooruit is betaald voor de periode daarna, betalen we terug.

Artikel 15 – Rechten op het portaal

- 15.1 De software, de vormgeving, de teksten en de logo's van VvE Net zijn van ons. De VvE en de gebruikers krijgen een recht om het portaal te gebruiken zolang de overeenkomst loopt.
- 15.2 Het is niet toegestaan om het portaal te kopiëren, na te maken of door te verkopen.

Artikel 16 – Wijzigen van deze voorwaarden

- 16.1 Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Wezenlijke wijzigingen kondigen we minstens één maand van tevoren per e-mail aan het bestuur aan.
- 16.2 Is de VvE het niet eens met een wezenlijke wijziging, dan mag zij de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 17 – Klachten en geschillen

- 17.1 Heb je een klacht? Stuur die per e-mail of via het contactformulier. We reageren binnen twee werkdagen en zoeken samen naar een oplossing.
- 17.2 Op deze voorwaarden en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 17.3 Komen we er samen niet uit, dan legt de meest gerede partij het geschil voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar VvE Net is gevestigd.