

Algemene voorwaarden

1.

Deze algemene voorwaarden en verwerkersovereenkomst, tevens opgenomen op de website: www.minervavastgoedbeheer.nl, maken integraal onderdeel uit van alle onderliggende beheerovereenkomsten tussen Minerva Vastgoedbeheer Holding B.V. ("Minerva") en de VvE en zijn tevens van toepassing op alle door Minerva verstrekte aanbiedingen, alsmede op alle te verrichten en verrichte werkzaamheden.

2.

Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Minerva, ook als het de bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde persoon bij Minerva zal worden uitgevoerd.

3.

Deze algemene voorwaarden zijn niet alleen bedongen voor Minerva, maar ook voor haar (direct en indirect) bestuurder(s), alle personen die voor Minerva werkzaam zijn en alle personen die bij de uitvoering van een opdracht door Minerva zijn ingeschakeld, waarbij het niet gaat om namens de VvE ingeschakelde derden.

4.

Minerva treedt slechts op als extern beheerder voor de Vereniging, uitdrukkelijk niet als bestuurder in de zin van artikel 5:131 BW.

5.

De inrichting en het voeren van de (financiële) administratie zal geschieden op de voor Minerva gebruikelijke wijze. De VvE is gehouden de desbetreffende aanwijzingen van Minerva op te volgen.

6.

De VvE zal ervoor zorg dragen dat Minerva voor de uitvoering van haar werkzaamheden de beschikking heeft over een op naam van de VvE staande bankrekening. Deze rekening zal worden aangehouden bij een door Minerva aan te wijzen (te goeder naam en faam bekend staande) bancaire instelling.

7.

De vergoedingen van de dienstverlening van Minerva worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd op grond van 'CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur' zoals vast te stellen door Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Een wijziging van de vergoedingen vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens vernoemde index (2006 = 100), gepubliceerd door CBS.

Mocht CBS de bekendmaking van genoemd prijsindexcijfer staken of de basis van de berekening wijzigt, zal een zoveel mogelijk een daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd.

De gewijzigde vergoeding wordt berekend volgens de formule: de gewijzigde prijs is gelijk aan de

geldende prijs op de wijzigingsdatum, vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die ligt drie maanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast, gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die ligt vijftien maanden voor de kalendermaand. De vergoeding wordt niet gewijzigd als de indexering leidt tot een lagere vergoeding. Dan blijft de geldende vergoeding ongewijzigd totdat bij een volgende indexering de vergoeding wel hoger wordt op basis van de hierboven aangegeven indexeringswijze. Voor de geldigheid van de geïndexeerde vergoeding is het niet nodig dit vooraf aan de VvE te melden.

8.

Betaling van de facturen van Minerva zal zonder opschorting, korting, aftrek of verrekening met een vordering welke de VvE op Minerva heeft of meent te hebben geschieden.

9.

De documenten die betrekking hebben op de door Minerva verrichte beheerwerkzaamheden worden gedurende zeven jaren in papieren of digitale vorm bewaard. Nadien mag Minerva de documenten (laten) vernietigen.

10.

De VvE is verplicht Minerva tijdig, volledig en op juiste wijze de informatie te verschaffen, die nodig is voor de behoorlijke uitvoering van het beheer. Indien de VvE de benodigde informatie niet tijdig aan Minerva verstrekt, heeft zij het recht de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten. Dit onverminderd het recht van Minerva om de daaruit voortvloeiende extra kosten bij de VvE in rekening te brengen en het recht van Minerva op schadevergoeding en/of nakoming.

11.

De VvE dient klachten over de door Minerva verrichte of te verrichten werkzaamheden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig dagen nadat zij daarvan heeft kennis genomen schriftelijk te melden aan Minerva. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die de VvE jegens Minerva heeft, vervallen twaalf maanden na het moment waarop de VvE bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

12.

Indien de uitvoering van de opdracht door Minerva leidt tot aansprakelijkheid van Minerva, dan zal die aansprakelijkheid steeds zijn beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekeraar van Minerva zal worden uitbetaald. Dit bedrag zal worden vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de toepasselijke polisvoorwaarden voor rekening van Minerva komt. Het door Minerva verzekerde bedrag terzake vermogensschade is thans EUR 2.500.000 voor bedrijfsaansprakelijkheid en EUR 500.000 voor beroepsaansprakelijkheid per jaar. Indien om welke reden dan ook geen uitkering op grond van vernoemde verzekering

plaats mocht vinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de jaarlijks overeengekomen vergoeding. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW, vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Minerva aansprakelijk is.

13.

Minerva behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden en/of verwerkersovereenkomst eenzijdig te wijzigen, rekening houdend met de redelijke belangen van de VvE. De VvE zal hiervan alsdan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

14.

Minerva heeft haar kwaliteitssysteem laten certificeren door SKW Certificatie en beschikt daarmee over de hoogst haalbare kwaliteitsstandaarden in de branche. Certificering betekent dat de werkwijze van Minerva jaarlijks door SKW Certificatie gecontroleerd wordt. Deze controle vindt plaats op basis van de beoordelingsrichtlijn BRL5016, waarin de kwaliteitseisen voor een VvE beheerder vastliggen. Anders dan bij een ISO certificering gaat het daarbij niet alleen om de vraag of alle procedures netjes beschreven zijn, maar ook om de vraag of dat tot een goed beheerproduct leidt. De VvE verklaart medewerking te verlenen aan een herhalingsonderzoek bij Minerva in het kader van dit certificaat.

15.

Minerva is aangesloten bij de Geschillencommissie VvE Management Zakelijk. Iedere VvE kan daar een niet opgelost geschil inzake de overeengekomen dienstverlening aanhangig maken waarna de geschillencommissie een bindend advies geeft. Bij conflicten kan een VvE bestuur de Geschillencommissie VvE Management inschakelen.

16.

De rechtsverhouding tussen de VvE en Minerva is onderworpen aan Nederlands recht. De rechtbank te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd om van alle geschillen tussen de VvE en Minerva kennis te nemen.

17.

Indien een van de bepalingen uit de beheerovereenkomst, de algemene voorwaarden of de verwerkersovereenkomst nietig of vernietigbaar is, dan doet dit niet af aan de geldigheid van het overige deel van de overeenkomst en voorwaarden.

Verwerkersovereenkomst

1.

Minerva is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens krachtens deze verwerkersovereenkomst de verwerker zoals omschreven in artikel 4 sub 8 AVG.

De VvE is ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens krachtens deze verwerkersovereenkomst de verwerkingsverantwoordelijke zoals omschreven in artikel 4 sub 7 AVG.

2.

Minerva verbindt zich onder de voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst en in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving in opdracht van de VvE persoonsgegevens te verwerken.

De aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van persoonsgegevens en personen en (derde)ontvangers zijn in Bijlage 1 omschreven.

Minerva heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens.

Minerva zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de VvE is vastgesteld. De VvE zal Minerva op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

Minerva neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.

Minerva staat ervoor in dat zij een register zal bijhouden van de onder deze verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen.

3.

Minerva mag de persoonsgegevens enkel buiten de Europese Unie/Europese Economische Ruimte Verwerken met voorafgaande schriftelijke toestemming van de VvE.

4.

Minerva zal de VvE onverwijld in kennis stellen, tenzij uitdrukkelijk door toepasselijke wetgeving verboden, in geval van i) een klacht in verband met de verwerking van persoonsgegevens onder deze verwerkersovereenkomst, of ii) verzoeken van degenen op wie persoonsgegevens betrekking hebben, waaronder verzoeken tot inzage, rectificatie, blokkering/beperking/wissing van verwerking van persoonsgegevens, data-overdraagbaarheid en soortgelijke verzoeken. Minerva reageert niet op dergelijke verzoeken, tenzij met voorafgaande toestemming van de VvE.

Minerva werkt samen met de VvE en ondersteunt de VvE desgevraagd bij het afhandelen en beantwoorden van dergelijke klachten en verzoeken.

5.

Op verzoek van de VvE zal Minerva haar medewerking verlenen aan een Data protection impact as-

essment (DPIA) en een daaraan voorafgaande raadpleging bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

6.

Minerva houdt gedetailleerde, nauwkeurige en actuele informatie bij met betrekking tot haar verwerking van de persoonsgegevens in het kader van deze verwerkersovereenkomst.

De VvE is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens door Minerva te (doen) controleren. Minerva is verplicht de VvE, de Autoriteit Persoonsgegevens, of, de onder geheimhouding, controlerende instantie in opdracht van de VvE toe te laten en verplicht medewerking te verlenen zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.

De kosten van de controle worden gedragen door de partij die de kosten maakt.

7.

Minerva mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de VvE een derde(verwerker) inschakelen bij de uitvoering van deze verwerkersovereenkomst en de onderliggende beheerovereenkomst tussen Minerva en de VvE. Minerva zal aan deze derde(verwerker) bij overeenkomst minstens dezelfde verplichtingen inzake de verwerking en bescherming van persoonsgegevens opleggen als de verplichtingen die zijn opgenomen in deze verwerkersovereenkomst.

Minerva blijft volledig aansprakelijk voor de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze verwerkersovereenkomst, met inbegrip van de door de derde(verwerker) verwerkte persoonsgegevens.

8.

Minerva zal de van de VvE verkregen persoonsgegevens strikt geheim houden. Minerva zal de van de VvE verkregen persoonsgegevens niet openbaar maken, distribueren, verstrekken, of op andere wijze bekend maken aan andere personen dan haar werknemers die van de persoonsgegevens kennis moeten kunnen nemen voor hun werkzaamheden voor Minerva en zal deze werknemers pas toegang geven tot de van de VvE verkregen persoonsgegevens, nadat zij zijn geïnformeerd over het vertrouwelijke karakter daarvan. Minerva legt het in deze verwerkersovereenkomst bepaalde ook aan haar werknemers op.

9.

Minerva dient de VvE onverwijld nadat Minerva ervan kennis heeft gekregen, in kennis te stellen van iedere inbreuk op de beveiliging die betrekking heeft of kan hebben op de verwerking van persoonsgegevens in opdracht van de VvE.

Minerva dient de VvE in ieder geval informatie te verstrekken over het volgende: (i) de aard van de inbreuk in kwestie; (ii) de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens en, voor zover mogelijk, de personen op wie die persoonsgegevens betrekking hebben; (iii) de maatregelen die Minerva heeft getroffen en zal treffen om de gevolgen van de inbreuk te beperken.

Minerva zal alle maatregelen treffen die nodig zijn om de (mogelijke) schade van een inbreuk op de beveiliging te beperken en zal de VvE op verzoek ondersteunen bij meldingen aan de betrokken personen en/of de Autoriteit Persoonsgegevens.

10.

Minerva zal alle passende technische en organisatorische maatregelen (doen) nemen om de van de VvE verkregen persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Minerva staat er niet voor in dat deze maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Deze maatregelen, garanderen een passend beveiligingsniveau gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook gelet op de aard, de omvang, context en verwerkingsdoelinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's die de verwerkingen door Minerva met zich meebrengen voor de rechten en vrijheden van de betrokken personen. De door Minerva c.q. de door haar ingeschakelde (derde) verwerkers genomen (beveiligings)maatregelen zijn opgenomen in Bijlage 2.

11.

Deze verwerkersovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en eindigt van rechtswege op het tijdstip dat de onderliggende beheerovereenkomst tussen Minerva en de VvE eindigt.

De VvE zal Minerva adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens krachtens deze verwerkersovereenkomst. Minerva bewaart de persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk, waaronder begrepen de door de VvE opgegeven (wettelijke) bewaartermijnen. In geen geval bewaart Minerva de persoonsgegevens langer dan één maand na beëindiging van deze verwerkersovereenkomst.

Onverminderd andersluidende schriftelijke opdracht van de VvE zal Minerva in geval van beëindiging van deze verwerkersovereenkomst onverwijld alle aan haar ter beschikking gestelde persoonsgegevens, voor zover mogelijk, aan de VvE retourneren en alle digitale kopieën van die persoonsgegevens binnen één maand na die beëindiging vernietigen, tenzij een wettelijke verplichting van Minerva daaraan (geheel of gedeeltelijk) in de weg staat. Minerva garandeert in dat geval de vertrouwelijkheid van de betreffende persoonsgegevens jegens de VvE en zal die persoonsgegevens niet verwerken behalve ter voldoening aan haar bovenbedoelde wettelijke verplichting of na schriftelijke opdracht van de VvE.

Bijlage 1. De Verwerking van Persoonsgegevens

Doeleinden van de verwerking:

1. Het voeren van de ledenadministratie;
2. Het afhandelen van assurantiekwesties;
3. Het verzorgen van archivering/(cloud)opslag;
4. Het beschikbaar stellen van relevante en recente VvE-documenten via Twinq/website;
5. Het verzorgen van de debiteurenadministratie;
6. Het verzorgen van de crediteurenadministratie;
7. Het verzorgen van de boekhouding;
8. Het beheren van de geldmiddelen;
9. Het coördineren van reparatie- en onderhoudswerkzaamheden;
10. De uitvoering van contractbeheer;
11. Advisering met betrekking tot meerjarenonderhoudsplan (MJOP);
12. Het éénmaal per jaar organiseren en coördineren van de vergadering van eigenaars in overleg met het bestuur.

Het soort Persoonsgegevens:

Algemene persoonsgegevens (geen bijzondere persoonsgegevens).

Beschrijving categorieën persoonsgegevens:

1. NAW- en lidmaatschapsgegevens;
2. Bankgegevens, betalingsgegevens en financiële gegevens;
3. Contactgegevens, waaronder telefoonnummers en emailadressen;
4. Correspondentie met personen.

Beschrijving categorieën betrokkenen personen:

1. Appartementseigenaren;
2. Leden van de VvE en haar bestuur of functionarissen;
3. Opdrachtnemers van de VvE.

Beschrijving categorieën ontvangers van persoonsgegevens/sub-verwerkers:

1. Twinq Verkoop en Service B.V./Twinq VvE Software ("Twinq")

Bijlage 2. Beveiligingsmaatregelen

1. Dataencryptie en SSL door Twinq;
2. Firewalls met active blacklisting en active logging door Twinq;
3. Actief management op systeemsoftware door Twinq;
4. Periodieke pentest door Twinq;
5. Logische toegangscontrole, gebruik makend van sterke wachtwoorden door Twinq;