



Rentree
T.a.v. mevrouw E. Schaffers
Per e-mail

VvE Compleet
Hulsmaatstraat 52
7523 WG Enschede

053 4321943
info@vvecompleet.nl
www.vvecompleet.nl

Enschede, 4 februari 2021

Betreft: Aanbieding VvE dienstverlening VvE Groen-Tuin Stedelijk Woonmilieu Op den Haar I

Geachte mevrouw Schaffers,

Zoals afgesproken, sturen wij u hierbij onze aanbieding voor het beheer van de VvE Groen-Tuin stedelijk woonmilieu Op den Haar I in Deventer, waarin Rentree mede-eigenaar en bestuurder is.

Op basis van uw verzoek, onze gesprekken en de door ons bij het Kadaster opgevraagde splitsingsakte hebben wij speciaal voor u een maatwerkpakket samengesteld voor de uitvoeringsperiode 2021 waarin alle de door u gevraagde werkzaamheden zijn opgenomen.

In de bijlage ontvangt u de verschillende maatwerkpakketten inclusief tarieven.

U heeft aangegeven dat u, samengevat, de volgende werkzaamheden graag wilt uitbesteden aan de VvE beheerder:

- Financieel en administratief beheer;
- De vergadering van eigenaren;
- Het beheer van het dagelijkse/calamiteitenonderhoud;
- Rentree blijft het bestuur van de VvE uitvoeren.

Deze werkzaamheden zijn opgenomen in ons maatwerkpakket 1, 2 en 3 (combinatieaanbieding).

Het beheer van het noodzakelijke groot onderhoud (o.a. volgend uit het MJOP) laat de VvE op dit moment uitvoeren door een externe partij. Dit omvat werkzaamheden rondom het MJOP, het voorbereiden, offertes opvragen, adviseren van de eigenaren, voorstellen doen aan de vergadering van eigenaren, het (na besluitvorming) begeleiden van uitvoering, controle op uitvoering, het afwikkelen van eventuele garantiekwesties etc.

De VvE kan het uitbesteden van het beheer van het groot onderhoud aan een externe partij uiteraard voortzetten. Daarbij zal VvE Compleet de concrete adviezen en onderhoudsvoorstellen van de externe beheerpartij opnemen in de vergaderagenda van de betreffende VvE en zal VvE Compleet namens de VvE (waar nodig) formeel opdracht verstekken.

Op uw verzoek biedt VvE Compleet wel de mogelijkheid aan om ook het beheer van het groot onderhoud uit te laten voeren. Dit hebben wij opgenomen in maatwerkpakket 4.

Opgemerkt wordt dat VvE Compleet voor deze VvE het beheer van het groot onderhoud momenteel niet aan voor een vast tarief per jaar aanbiedt. De omvang van het groot onderhoud aan de VvE (straatwerk? Rioleringen? groot onderhoud aan groen? Enkele opstallen?) is op dit moment voor VvE Compleet niet in te schatten. Naar verwachting zal de omvang van dit groot onderhoud relatief beperkt zijn of maar weinig voorkomen. Dit kan VvE Compleet desgewenst binnen het aangeboden maatwerkpakket 4 uitvoeren.

Indien in de toekomst een MJOP wordt opgesteld voor de VvE, dan is VvE Compleet bereid om een aanbod te doen voor het beheer van het groot onderhoud voor een vaste beheerfee per jaar. De vergadering kan hier desgewenst op een later tijdstip over besluiten.



Voor de volledigheid voegen wij in de bijlage de door ons samengestelde maatwerkpakketten toe. Hierin is vastgelegd welke diensten er in deze aanbieding zijn opgenomen. Tevens is het communicatieschema bijgesloten, waarin de gebruikelijke communicatielijnen zijn vastgelegd.

Volledigheidshalve vermelden wij dat VvE Compleet beschikt over de benodigde vergunning van de AFM (www.afm.nl) om u volledig van dienst te kunnen zijn.

Wij vertrouwen er op u hiermee een passende aanbieding te doen.

Voor eventuele vragen of een persoonlijke toelichting kunt u uiteraard contact met ons opnemen. Wij maken hiervoor graag een vrijblijvende afspraak.

Met vriendelijke groet,

VvE Compleet
John Verweij

Bijlagen: Maatwerkpakket VvE Groen-Tuin Stedelijk Woonmilieu op den Haar I te Deventer
 Evaluatievoorstel
 Tarievenblad bouwkundig beheer (behorend bij maatwerkpakket 4)
 Communicatieschema
 Algemene voorwaarden

Maatwerkpakketten VvE Groen-Tuin Stedelijk Woonmilieu Op den Haar I in Deventer

Dit takenpakket voeren wij uiteraard uit in goed overleg met de vergadering van eigenaren, voorzitter, bestuur en/of commissieleden.

Graag maken wij met u duidelijke afspraken over hoe en wanneer wij dit overleg met u voeren. U kunt hierbij denken aan afspraken omtrent het uitvoeren van betalingen, het verlenen van opdrachten voor (onderhouds) werkzaamheden en het verstrekken van informatie.

De VvE omvat 572 appartementsrechten, bestaande uit stukjes grond, parkeerplaatsen, gedeeltes van paden en enkele garageboxen. De gemeenschappelijke ruimten bestaan uit een groot aantal paden, terreinen en bijbehorende groenvoorzieningen.

Aanvullende afspraken:

- Het maatwerk pakket voor de VvE op den Haar I gaat uit van een beheersituatie waarbij de administratie en het financieel beheer op orde is.
- Er zijn aanwijzingen dat het huidige beheer voor deze VvE niet op orde is. Het eventueel op orde brengen van het administratieve en financiële beheer (inclusief achterstallige debiteurenbewaking etc.) zal op uurbasis worden afgewikkeld. Naar keuze kunnen deze kosten gedragen worden door de VvE of door Rentree. Waar nodig zullen er 1 of meer vergaderingen (Digitaal of eventueel live met de commissie van eigenaren) worden georganiseerd om het verleden af te sluiten.
- Het reguliere beheer gaat uit van 1x per jaar facturatie van de VvE bijdragen aan alle leden, bij voorkeur met automatische incasso.
- Alle correspondentie wordt per e-mail gevoerd.
- De jaarlijkse vergadering van eigenaren zal worden gehouden met digitale ondersteuning, waarbij eigenaren niet live aanwezig zijn.
- Indien een eventuele live vergadering gehouden dient te worden, zal dit conform de statuten van de VvE worden gehouden met beperkt aantal eigenaren, welke gevolmachtigd kunnen worden door de overige eigenaren.

Maatwerkpakket 1: Administratief en financieel beheer, inclusief vergadering

Taakomschrijving:

- Het opzetten en bijhouden van de ledenadministratie.
- Het verzorgen van de inschrijving van de VvE bij de Kamer van Koophandel.
- Het wijzigen van de ledenadministratie en het informeren van derden (notaris e.d.) in geval van overdracht/verkoop van een appartementsrecht.
- Het openen en/of beheren van één of meerdere bankrekeningen op naam van de VvE, bij een bank waar VvE Compleet mee samenwerkt.
- Het innen van de jaarlijkse ledenbijdragen (bij voorkeur d.m.v. automatische incasso), inclusief het signaleren van achterstanden en het, in overleg met de VvE, treffen van maatregelen. Eventuele bijkomende incassokosten worden, voor zover mogelijk, verhaald op de debiteur.
- Het voeren van de complete financiële administratie, inclusief (concept) begroting en jaarstukken.
- Het jaarlijks, via de website van VvE Compleet, inzichtelijk aanleveren van de digitale administratie van de VvE, ten behoeve van de controle door de kascommissie.
- Het uitvoeren van betalingen, indien gewenst na akkoord van de voorzitter, een bestuurs- of commissielid. Hier worden nadere afspraken over gemaakt.

- Het toetsen van de uitgaven aan de begroting.
- Het voeren van alle relevante correspondentie met betrekking tot dit takenpakket t.b.v. de VvE.
- Het organiseren van 1 ledenvergadering met digitaal stemmen per jaar, inclusief voorbereiding, uitnodigingen, presentielijst en notulen.
- Indien gewenst, kunnen wij de vergadering van eigenaren op verzoek (technisch) voorzitten.
- Het (zoveel mogelijk via de website van VvE Compleet) verstrekken van relevante informatie over de VvE aan alle belanghebbenden, zoals leden, voorzitter, bestuur, commissies, notarissen (zie kosten) en eventuele kopers.
- Het verzorgen van toegangscode en wachtwoorden voor alle eigenaren, zodat deze via internet (www.vvecompleet.nl) toegang kunnen krijgen tot alle gegevens van de VvE.
- Het verzorgen van alle verzekeringszaken van de VvE, exclusief eventuele schadeafhandelingen.
- Het administreren van alle lopende (onderhouds)contracten en verzekeringspolissen.
- Het adviseren van de VvE inzake het te voeren administratieve & financiële beleid.
- Het archiveren en bewaren van alle relevante gegevens, conform de wettelijke bewaartermijn.
- Het periodiek (bij herziening, ca. eens per 5 jaar) financieel doorrekenen van het digitaal (O-prognose bestand!) door de VvE aan te leveren meerjarenonderhoudsprognose, inclusief het afgeven van een advies over het te jaarlijks binnen de VvE te sparen bedrag. Dit wordt uitgevoerd op basis van een door derden uit te voeren bouwkundige keuring/MJOP rapportage (Deze keuring door een door de VvE in te schakelen specialist is niet in de offerteprijs inbegrepen. Desgewenst kunnen wij u wel van enkele offertes voorzien).
- Het adviseren van de VvE omtrent het administratieve & financiële beheer, inclusief regelgeving zoals wetgeving en splitsingsakte.

Maatwerkpakket 2: Technisch beheer t.b.v. klein- en dagelijks onderhoud

Toelichting:

In aanvulling op maatwerkpakket 1 is het mogelijk om ook maatwerkpakket 2 door VvE Compleet te laten uitvoeren. In dit maatwerkpakket is, aanvullend op de in maatwerkpakket 1 opgenomen beheerwerkzaamheden, een deel van het technische beheer van de VvE opgenomen, en omvat het klein- en dagelijks onderhoud, het afhandelen van verzekeringskwesties en het beheer van onderhoudscontracten. Het planmatige en grootonderhoud (alles waar offertes voor opgevraagd moeten worden) is niet inbegrepen. Zie hiervoor Maatwerkpakket 4.

Ook dit maatwerkpakket worden uiteraard in goed overleg met de VvE en het bestuur uitgevoerd.

Taakomschrijving:

- Het onderhouden van contacten met leveranciers en aannemers.
- Het verzorgen van alle verzekeringszaken van de VvE, inclusief eventuele schadeafhandelingen (alleen gebruik schadeservice verzekering).
- Het verzorgen van een 24-uurs storingsdienst in geval van calamiteiten.
- Het verstrekken van opdrachten aan derden voor alle dagelijks- en klein onderhoud, conform afspraken met de VvE. Dit betreft alle dagelijkse onderhoudswerkzaamheden die (zonder voorafgaand offertetraject) via een opdracht(bon) aan een toeleverancier in opdracht kan worden gegeven, zonder voorafgaande goedkeuring door de vergadering van eigenaren.
- Het verzorgen van alle bijbehorende correspondentie richting alle betrokkenen, voor zover dit niet wordt uitgevoerd door de betreffende aannemer.
- Het, indien gewenst, organiseren, begeleiden en controleren van 1 x per 5 jaar op te stellen meerjarenonderhoudsprognose voor de VvE. Dit wordt uitgevoerd op basis van een door derden uit te voeren bouwkundige keuring/MJOP rapportage (Deze keuring door een door de VvE in te schakelen specialist is niet in de offerteprijs inbegrepen. Desgewenst kunnen wij u wel van enkele offertes voorzien).
- Het beheren van alle lopende (onderhouds)contracten en verzekeringspolissen.
- De werkzaamheden binnen dit maatwerkpakket beperken zich tot alle zaken die conform de splitsingsakte bij de VvE horen, danwel tot de grondpercelen, opstallen, bijbehorende installaties en terrein zoals deze op het moment van deze aanbieding binnen de VvE aanwezig zijn.



Kosten maatwerkpakket 1 + 2:

- Wij bieden u dit maatwerkpakket 1+2 voor deze VvE aan voor € 6.950,- inclusief 21% btw per jaar (prijspeil 2021).
- De facturering zal in jaarlijkse termijnen geschieden, vanaf de start van onze werkzaamheden (naar rato boekjaar) en daarna telkens per kalenderjaar in januari.
- Uitdrukkelijk wordt vermeld dat het verwerken van verhuizingen en appartementsrechtoverdrachten* aan nieuwe eigenaren NIET zijn inbegrepen in dit maatwerkpakket. Er (* per overdracht (per overdracht, voor de overdracht 1 of meer appartementsrechten tegelijkertijd) wordt € 150,- incl. 21% aan administratie/overdrachtskosten in rekening gebracht, welke de notaris kan verdelen tussen koper en verkoper.)

Aanvullend op uw verzoek, vermelden wij de optionele aanvullende maatwerkpakketten 3 en 4, waar de VvE desgewenst gebruik van kan maken.

Optioneel maatwerkpakket 3: Extern bestuur

VvE Compleet adviseert de VvE om een bestuur van 1 of meerdere eigenaren te benoemen. Een bestuur van eigenaren heeft vrijwel altijd de voorkeur.

Rentree heeft aangegeven het bestuur te blijven vormen van deze VvE, zodat dit maatwerkpakket niet verder wordt aangeboden.

Indien er geen bestuur vanuit de eigenaren wordt gevormd, is het mogelijk om (tijdelijk) ook de bestuurdersfunctie uit te besteden aan VvE Compleet. Dit betekent dat VvE Compleet het dagelijkse bestuur van de VvE vormt en de dagelijkse beslissingen neemt, uiteraard binnen de bepalingen in de splitsingsakte en de besluiten van de vergadering van eigenaars.

De vergadering van eigenaren benoemt het (externe) bestuur.

VvE Compleet kan de bestuursfunctie alleen uitvoeren indien VvE Compleet ook het administratief-financieel en technische beheer uitvoert.

Taakomschrijving:

- Het vormen en uitvoeren van het dagelijkse bestuur van de VvE conform de statuten van de VvE. VvE Compleet kan de bestuursfunctie alleen uitvoeren in combinatie met het aangeboden maatwerkpakket 1+2+4 voor het beheer van de VvE.
- Het externe bestuur kan op elk moment ontslag nemen of door de vergadering ontslagen worden. In geval van ontslag als bestuur, blijft VvE Compleet de beheerfunctie (maatwerkpakketten 1, 2 en/of 4) conform afspraak uitvoeren.

Kosten:

- Het uitvoeren van de (externe) bestuurstaak kost € 2.000,- per jaar, inclusief 21% btw (prijspeil 2021).
- Ingezonden correspondentie, discussies of geschillen met leden of derden worden op de agenda van de volgende vergadering van eigenaren geplaatst, en/of op uurbasis afgehandeld en gefactureerd, waarbij VvE Compleet uiteraard poogt kosteneffectief te werk te gaan.
- Indien de VvE reeds een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering heeft, kan deze worden opgezegd, zodat deze kosten kunnen worden bespaard. VvE Compleet heeft een eigen bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering.
- Indien VvE Compleet het technische beheer t.b.v. groot/planmatig onderhoud (zie maatwerkpakket 4) niet uitvoert, maar dit op verzoek van de VvE wordt uitgevoerd door leden of derden, dan is het beheer van dit groot/planmatig onderhoud uitdrukkelijk ook uitgesloten van de bestuurstaak en bestuursverantwoordelijkheid.

Optioneel maatwerkpakket 4: Technisch beheer t.b.v. groot/planmatig onderhoud (uitvoering op provisiebasis)

Toelichting:

In aanvulling op maatwerkpakket 1 en 2 is het mogelijk om ook maatwerkpakket 4 door VvE Compleet te laten uitvoeren. In dit maatwerkpakket omvat alle grotere onderhoudswerkzaamheden behorend bij de VvE. Richtlijn hiervoor zijn alle werkzaamheden waar 1 of meerdere offertes voor moeten worden aangevraagd. Ook dit maatwerkpakket worden uiteraard in goed overleg met de VvE en het bestuur uitgevoerd.

Het voordeel van deze optie is dat de VvE pas voor dit beheer betaalt zodra er daadwerkelijke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Wel ligt het initiatief bij het bestuur of bij de

vergadering van eigenaren van de VvE. Uiteraard kan de VvE er ook voor kiezen om technische beheer projecten in eigen beheer of door derden te laten uitvoeren.

Technische beheerprojecten binnen dit maatwerkpakket 4 worden door VvE Compleet alleen uitgevoerd na verzoek/opdracht van de VvE, de vergadering van eigenaren en/of het bestuur.

Kosten:

- Voor deze werkzaamheden het tarievenblad technisch beheer van toepassing. Het tarievenblad is bijgesloten in deze aanbieding.

Overige afspraken:

- De VvE kan, indien gewenst, gebruik maken van diverse voordelige inkoopregelingen die VvE Compleet met toeleveranciers heeft afgesproken.
- Indien gewenst kunnen zakelijke eigenaren verzoeken om een jaarlijkse opgave van hun aandeel in de door de VvE betaalde btw. Dit maakt het voor de zakelijke eigenaren mogelijk om de door de VvE betaalde btw (naar rato van aandeel in de VvE) op te nemen in de eigen btw administratie. Hiervoor brengt VvE Compleet geringe meerkosten in rekening bij de betreffende eigenaar.
- VvE Compleet stuurt (vanwege kosten, snelheid en milieuaspecten) alle schriftelijke correspondentie, inclusief uitnodigingen en bijlagen per e-mail naar alle eigenaren. Er wordt geen papieren communicatie per post verzonden. Indien papieren correspondentie per post wel gewenst/noodzakelijk is, dan worden de verzendkosten (papier, drukwerk, porto etc.) separaat doorbelast aan de VvE.
- De VvE dient te beschikken over een gedegen meerjarenonderhoudsprognose (MJOP) met een lange looptijd (bijvoorbeeld 25 jaar), als basis voor het toekomstige onderhoud en de reserveringen van de VvE. Indien een gedegen MJOP ontbreekt, zal deze alsnog moeten worden gerealiseerd. Op verzoek kunnen wij u een voorbeeld aanleveren.
- Beheerwerkzaamheden met betrekking tot restpunten en garantiekwesties tussen de VvE en de aannemer/bouwer/projectontwikkelaar (etc.) van de VvE, welke betrekking hebben op (onderhouds)werkzaamheden daterend van voor de aanvang van onze beheerwerkzaamheden, zijn uitdrukkelijk uitgesloten van deze aanbieding.
- Werkzaamheden die betrekking hebben tot het wijzigen van de omvang van de VvE (zoals aan- en uitbouw van de VvE, uitbreiding van installaties, wijziging van de splitsingsakte(s) of andere significante wijzigingen) zijn niet inbegrepen in het maatwerkpakket.
- In overleg met de VvE kunnen wij de hierboven genoemde werkzaamheden behorende bij restpunten en garantiekwesties wel op uur basis voor de VvE verrichten. Ook kan de VvE deze werkzaamheden zelf uitvoeren of uit handen geven aan derden.
- Kleine technische zaken kunnen uit kosten oogpunt in eerste instantie worden bekeken en/of uitgevoerd door de VvE en/of haar technische commissie. Desgewenst schakelen wij (binnen maatwerkpakket 2 en 4) een externe monteur in.
- Het ontvangen en toelaten van ingeschakelde derden tot het gebouw dient door de VvE en haar bewoners te worden uitgevoerd.
- Wij zijn geen controleur/politieagent ter plaatse, ter handhaving van reglementen in de splitsingsakte en/of het huishoudelijk reglement. Indien een dergelijke functie gewenst of noodzakelijk is zal VvE Compleet in overleg met de VvE op zoek gaan naar een passende oplossing, bijvoorbeeld door de inschakeling van een extern in te huren huismeester.
- Wij kunnen in overleg op elk gewenst moment met de werkzaamheden starten.
- VvE Compleet werkt met kleine beheerteams, waarbij enkele gespecialiseerde medewerkers samen het beheer van uw VvE verzorgen. Hierdoor heeft de VvE altijd enkele vaste aanspreekpunten bij VvE Compleet, met goede kennis van uw VvE.
- Voor een uitgebreide toelichting van onze praktische, effectieve en duidelijke werkwijzen verwijzen wij naar onze "handleiding voor het bestuur". Deze handleiding wordt regelmatig bijgewerkt.
- In bijzondere situaties is het uiteraard mogelijk dat wij op verzoek extra werkzaamheden uitvoeren. Denk bijvoorbeeld aan extra vergaderingen, bovenop de hierboven afgesproken "standaard" vergaderingen, werkzaamheden welke u volgens afspraak normaal zelf doet, maar u toch eenmalig wilt uitbesteden, of werkzaamheden die niet tot de verantwoording van de VvE



behoren. De hiervoor gehanteerde prijs bedraagt EUR 77,50 per uur incl. 21% btw (prijspeil 2021) exclusief eventuele reiskosten.

Voorstel evaluatie

Zoals u weet is uw VvE een bijzondere VvE. Dat maakt het inschatten van de omvang van de beheerwerkzaamheden en uitwerking hiervan lastig, zeker omdat er signalen zijn van onduidelijkheden en onvolledigheden.

VvE Compleet stelt voor om deze beheerovereenkomst gezamenlijk te evalueren op het moment dat het beheer van de VvE in orde gebracht is en nogmaals 1 volledig kalenderjaar later, zodat de beheerovereenkomst desgewenst kan worden afgestemd op de feitelijk geconstateerde omvang van de beheerwerkzaamheden en wensen/eisen vanuit de VvE.

VvE Compleet

Tarievenlijst

Voor begeleiding van groot onderhoud, technisch beheer, calamiteiten, schadekwesties, nieuwe installaties etc.

(alleen van toepassing indien dit niet in het maatwerk VvE beheerpakket is opgenomen!)

Omvang Werkzaamheden

- Opstellen wensen/eisenpakket in overleg met de VvE;
- Opvragen van offertes;
- Vergelijken offertes + advies;
- Opstellen en toelichten voorstel aan de vergadering van eigenaren;
- Begeleiden besluitvorming VvE;
- Begeleiden opdrachtverstrekking;
- Steekproefsgewijze (onaangekondigde) controle op de uitvoering;
- Eindoplevering;
- behandelen van de bij de eindoplevering geconstateerde restpunten.

Tarieven

Opdrachtwaarde (incl. BTW)	Tarieven begeleiding
EUR 0 - EUR 2500,-	→ 12% van de aanneemsom
EUR 2500,- - EUR 5000,-	→ 10% van de aanneemsom
EUR 5000,- - EUR 10.000,-	→ 9% van de aanneemsom
EUR 10.000,- - EUR 25.000,-	→ 8% van de aanneemsom
EUR 25.000,- - EUR 100.000,-	→ 7% van de aanneemsom
Meer dan EUR 100.000,-	→ 6% van de aanneemsom

Tarieven zijn exclusief BTW en zijn per project/opdracht/aanbesteding.

Voor projecten die in de voorbereidende fase worden afgebroken en niet in uitvoering worden genomen, wordt 70% van het tarief in rekening gebracht gebaseerd op het vooraf ingeschatte/in het MJOP opgenomen budget.

Aandachtspunten/uitsluitingen:

- De tarieven zijn gebaseerd op een doorlopend traject in de juiste volgorde. Indien tijdens het traject de uitgangspunten wijzigen en/of er extra werkzaamheden aan de uitvoering worden toegevoegd, wordt dit gezien als een geheel nieuwe opdracht en wordt dit uitgevoerd conform de bovengenoemde tarieven.
- Eventuele garantiekwesties na de eindoplevering zijn niet inbegrepen. Desgewenst kunnen deze tegen uurtarief worden uitgevoerd.
- VvE Compleet is geen bouwopzichter/dagelijks bouwbegeleider. Indien een parttime/fulltime bouwopzichter ter plaatse gewenst is, dient dit extern te worden ingehuurd.
- Eventuele bijzondere omstandigheden m.b.t. wet- en regelgeving (bijvoorbeeld monumentenvergunningen) zijn niet inbegrepen. Dergelijke werkzaamheden kunnen wij aanvullend uitvoeren en worden op uurbasis aan de VvE gefactureerd.

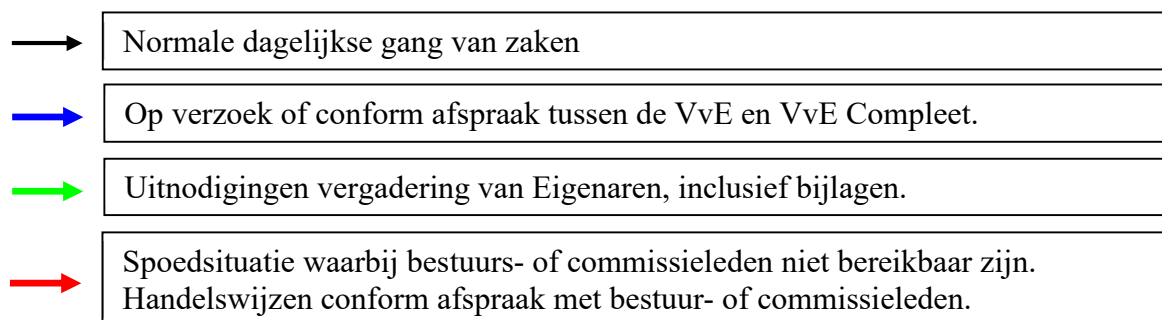
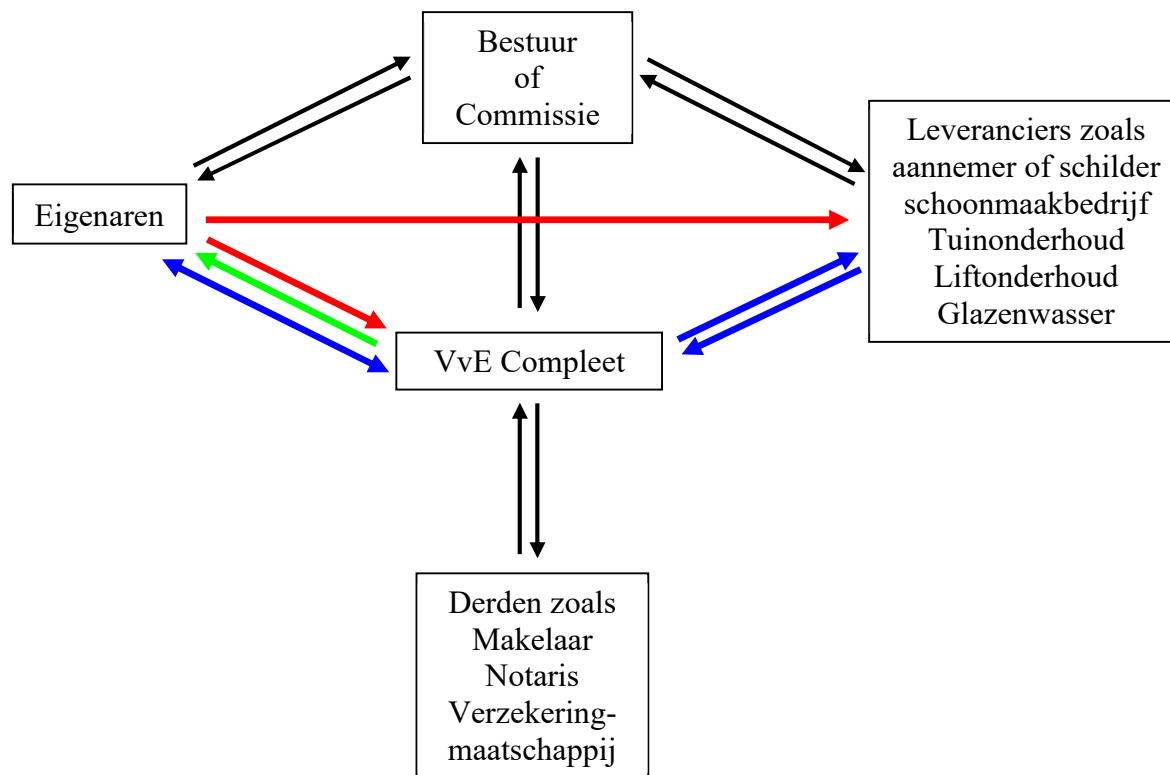
Vragen?

Heeft u vragen over deze tarievenlijst of de uitvoering hiervan?

Neem dan contact op met VvE Compleet via info@vvecompleet.nl of 053-4321943.

Communicatieschema

Omdat het beheren van uw Vereniging van Eigenaren voor een groot deel om een goede communicatie draait, maken wij gebruik van het onderstaande communicatieschema.



- Indien gewenst kunnen wij met u andere afspraken maken over de communicatielijnen.
- VvE Compleet communiceert bij voorkeur per E-mail en telefoon, maar schriftelijk is uiteraard ook mogelijk.
- VvE Compleet is per telefoon bereikbaar op 053-4321943. U kunt u ons ook elke maandagavond bellen. Tussen 19.00 uur en 22.00 uur zijn wij bereikbaar. Buiten de normale openingstijden kunt u inspreken op ons antwoordapparaat. Voor spoedeisende zaken zijn wij altijd telefonisch bereikbaar.
- Wij streven er naar om binnen 2 werkdagen te reageren op uw verzoek. Bij spoedeisende zaken kunt u uiteraard passende actie van ons verwachten.

Algemene voorwaarden VvE Compleet

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **VvE Compleet:** Vennootschap onder firma VvE Compleet, statutair gevestigd te Enschede. De professionele ondernemer die diensten op het gebied van nader te specificeren (administratief, financieel en/of technisch) beheer aanbiedt aan VvE's of andere opdrachtgevers en daartoe overeenkomsten aangaat met VvE's (al dan niet in oprichting) en andere opdrachtgevers conform een nader in de (Beheer)overeenkomst overeengekomen takenpakket.
- 1.2. **VvE:** Vereniging van Eigenaars in de zin van art. 5:124 BW. In deze voorwaarden zullen met Verenigingen van Eigenaars in de zin van dat artikel worden gelijkgeschakeld Coöperatieve Flatverenigingen, verenigingen in de zin van boek 2 van het BW en mandeligheden die als doelstelling hebben het gemeenschappelijk beheer en/of onderhoud van aan verschillende eigenaars toebehorende onroerend goed.
- 1.3. **Reglement van splitsing:** Het Reglement (of Akte) van splitsing van een VvE. Hieraan gelijkgesteld zijn statuten van een Coöperatieve flatvereniging of een vereniging als bedoeld in boek 2 BW, evenals de akte van mandeligheid bij mandelig bezit.
- 1.4. **Vergadering van Eigenaars:** De Vergadering van Eigenaars van de VvE of mandeligheid. Bij een Coöperatieve flatvereniging of een vereniging als bedoeld in boek 2 BW moet hiervoor worden gelezen "de algemene vergadering".
- 1.5. **Bestuur(der):** Rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Vereniging van Eigenaars of een andere Opdrachtgever voor zover dit blijkt uit de geldende akte van splitsing danwel uit besluiten van de vergadering van eigenaars; een bestuur kan op grond van de geldende akte van splitsing uit meerdere bestuurders bestaan, alsmede blijvend uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
- 1.6. **(Beheer)overeenkomst:** Overeenkomst van opdracht tussen VvE Compleet en een Opdrachtgever met betrekking tot ter zake nader overeengekomen taken en werkzaamheden.
- 1.7. **Opdrachtgever:** Een VvE, Coöperatieve Flatvereniging, Vereniging als bedoeld in boek 2, Mandeligheid, eigenaar, projectontwikkelaar of andere opdrachtgever.
- 1.8. **Persoonsgegevens:** Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijk persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
- 1.9. **Verwerking:** Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens. Denk daarbij aan verzamelen, structureren, vastleggen, opslaan, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, afschermen, wissen en vernietigen.
- 1.10. **Beperken van de verwerking:** Het markeren van opgeslagen persoonsgegevens met als doel de verwerking ervan in de toekomst te beperken.
- 1.11. **Betrokkene:** Degene van wie de Persoonsgegevens worden verwerkt.
- 1.12. **Profilering:** Elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde persoonlijke aspecten van een natuurlijk persoon worden geëvalueerd.
- 1.13. **Pseudonimisering:** Het verwerken van persoonsgegevens op zodanige wijze dat de persoonsgegevens niet meer aan een specifieke betrokkene kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt.
- 1.14. **Bestand:** Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn, ongeacht of dit geheel gecentraliseerd of gedecentraliseerd is dan wel op functionele of geografische gronden is verspreid.
- 1.15. **Verwerkingsverantwoordelijke:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
- 1.16. **Verwerker:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.
- 1.17. **Ontvanger:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, al dan niet een derde, aan wie/waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt.
- 1.18. **Derde:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.
- 1.19. **Toestemming van de betrokkene:** Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.
- 1.20. **Inbreuk in verband met persoonsgegevens:** Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

- 1.21. **Gegevens over gezondheid:** Persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijk persoon, waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over zijn gezondheidstoestand wordt gegeven.
- 1.22. **Onderneming:** Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een economische activiteit uitoefent, ongeacht de rechtsvorm ervan, met inbegrip van maatschappen en persoonsvennootschappen of verenigingen die regelmatig een economische activiteit uitoefenen.
- 1.23. **Toezichthoudende autoriteit:** Een door een lidstaat ingevolge artikel 51 AVG ingestelde onafhankelijke overheidsinstantie (Autoriteit Persoonsgegevens).

2. Algemeen

Toepasselijke voorwaarden

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen VvE Compleet en de Opdrachtgever te sluiten overeenkomsten. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig voor zover zij schriftelijk zijn overeengekomen. De voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten voor zover ter zake geen aanvullende – schriftelijk vastgelegde – afspraken zijn gemaakt.
- 2.2. Indien de Opdrachtgever eigen voorwaarden hanteert zijn deze niet van toepassing op de beheerovereenkomst en worden deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaard.

Tot stand komen van de (Beheer)overeenkomst

- 2.3. De Opdrachtgever verklaart dat tot het aangaan van een overeenkomst met VvE Compleet is besloten bij een rechtsgeldig genomen besluit van een daartoe bevoegd orgaan van de Opdrachtgever.
- 2.4. Offertes van VvE Compleet zijn vrijblijvend. Een overeenkomst tussen VvE Compleet en een Opdrachtgever komt – op basis van een offerte van VvE Compleet – pas tot stand middels een door beide partijen ondertekende (Beheer)overeenkomst. In plaats van een door partijen ondertekende (Beheer)overeenkomst kan het volgende gelden: een rechtsgeldig (in de notulen vastgelegd vergader)besluit namens de Opdrachtgever of een schriftelijke opdrachtbevestiging van VvE Compleet aan de Opdrachtgever.

Overeenkomst van opdracht

- 2.5. Deze overeenkomst wordt beschouwd als een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek.

Partijen bij de uitvoering van de overeenkomst

- 2.6. De bedingen van deze voorwaarden werken mede ten aanzien van de werknemers van VvE Compleet en de door VvE Compleet ingeschakelde doch onder zijn verantwoordelijkheid en voor hem werkzame derden.
- 2.7. VvE Compleet dient de overeenkomst in beginsel zelf uit te voeren doch kan naar eigen inzicht en keuze zijn taken en werkzaamheden aan een onder zijn verantwoordelijkheid vallende derde uitbesteden, behoudens indien hier bij (Beheer)overeenkomst vanaf is geweken. Daarmede zijn niet bedoeld de namens de Opdrachtgever ingeschakelde derden.

Gebruik gegevens

- 2.8. Om tot een optimale en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te komen, kan bij VvE Compleet periodiek een audit worden uitgevoerd in het kader van kwaliteitsbewaking (waaronder door certificering). In het kader hiervan wordt aan de controlerende dan wel certificerende instelling waar nodig inzage gegeven in de administraties van Opdrachtgevers. Hierbij is de privacy gewaarborgd middels geheimhoudingsverklaringen.
- 2.9. De Opdrachtgever verleent – voor zover noodzakelijk voor een juiste uitvoering van de door haar opgedragen werkzaamheden – VvE Compleet toestemming om bij de uitvoering van de haar opgedragen werkzaamheden de persoonsgegevens van de bij de Opdrachtgever betrokken personen te verwerken met in achtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie hiervoor tevens artikel 13 van deze voorwaarden.
- 2.10. VvE Compleet verplicht zich zorgvuldig om te gaan met de bij de uitoefening van haar taak verkregen vertrouwelijke gegevens ter zake de Opdrachtgever, de VvE, bestuur, commissies en de eigenaars en gebruikers van de appartementsrechten.

3. Contractduur

- 3.1. Voor zover uit de (Beheer)overeenkomst niet anders blijkt, is deze aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2. Voor zover uit de (Beheer)overeenkomst niet anders blijkt, is voor beëindiging van de overeenkomst rechtsgeldige opzegging noodzakelijk. De opzegging dient schriftelijk en aangetekend te geschieden. De termijn voor opzegging bedraagt minimaal 3 maanden. Opzegging kan op ieder moment plaatsvinden.

4. Prijzen en betaling

- 4.1. De prijs voor de werkzaamheden omvat de werkzaamheden die bij de offerte behorende omschrijving van werkzaamheden en/of in de (Beheer)overeenkomst met bijbehorende bijlagen zijn opgenomen. De overeengekomen honoraria zijn exclusief geldende btw, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 4.2. Alle overeen te komen werkzaamheden die niet onder de prijs als bedoeld in artikel 4.1. vallen, zullen door de Opdrachtgever apart aan VvE Compleet worden opgedragen en door VvE Compleet apart bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 4.3. VvE Compleet heeft het recht om bijkomende kosten voor extra beheerwerkzaamheden (via de Opdrachtgever of rechtstreeks) te verhalen op hiervoor verantwoordelijke derden en deze derden hiervoor via de Opdrachtgever of rechtstreeks aansprakelijk te stellen.

- 4.4. De prijzen van de dienstverlening van VvE Compleet worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd en gewijzigd. De prijs wordt niet gewijzigd indien een prijsindexering leidt tot een lagere prijs dan de laatst geldende.
- 4.5. De facturen van VvE Compleet dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op een door VvE Compleet aan te geven bankrekening.
- 4.6. Indien binnen de in art. 4.5 bedoelde termijn geen (volledige) betaling plaatsvindt, zal VvE Compleet de Opdrachtgever schriftelijk aanmanen om binnen 14 dagen alsnog volledig te betalen. Indien binnen die termijn geen volledige betaling plaatsvindt, is de Opdrachtgever ter zake in verzuim.
- 4.7. Zodra de Opdrachtgever in verzuim is, is VvE Compleet bevoegd al haar werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten.
- 4.8. Over de periode van haar verzuim is de Opdrachtgever aan VvE Compleet over het verschuldigde bedrag rente verschuldigd van tenminste 1% per maand of gedeelte van een maand.
- 4.9. Indien de Opdrachtgever na te zijn aangemaand na de in de aanmaning gestelde termijn nog in gebreke blijft te betalen, is zij tevens buitengerechtelijke incassokosten aan VvE Compleet verschuldigd, welke kosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,- (te vermeerderen met btw), onverminderd het recht van VvE Compleet om de werkelijke buitengerechtelijke kosten te vorderen indien die meer bedragen.
- 4.10. Alle betalingen strekken eerst in mindering op de verschuldigd kosten, vervolgens op de rente en vervolgens steeds op de oudste hoofdsom.

5. Financieel en administratief beheer

- 5.1. VvE Compleet stelt de wijze vast waarop de boekhouding wordt ingericht tenzij partijen daarover bij het aangaan van de (Beheer)overeenkomst schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
- 5.2. VvE Compleet draagt zorg voor het tijdig gereed hebben van de (concept) jaarrekening overeenkomstig de regels die gelden op grond van de wet en het Reglement van Splitsing. De Opdrachtgever doet wat redelijkerwijs binnen haar mogelijkheden ligt om te zorgen dat over de vaststelling van de jaarrekening ook tijdig wordt besloten in de Vergadering van Eigenaars.
- 5.3. De administratie wordt digitaal/elektronisch uitgevoerd. Bij bewaring van de digitale administratie wordt de bewaartermijn zoals is opgenomen in het Reglement van Splitsing aangehouden, doch minimaal de wettelijke termijn (peildatum 2018: 7 jaar). De eventueel nog aanwezige papieren administratie wordt conform de wettelijke termijn bewaard.
- 5.4. VvE Compleet draagt, tenzij anders overeengekomen, zorg voor bewaring van de (elektronische) vastgelegde administratie, alsmede van een back-up. De Back-up wordt zodanig bewaard dat verlies van de gegevens redelijkerwijs uitgesloten moet worden geacht.
- 5.5. VvE Compleet is gehouden en gerechtigd jegens de Opdrachtgever, haar bestuur en commissies, leden, transporterende notarissen en andere gerechtigden rechtstreeks relevante informatie met betrekking tot de (financiële) administratie van de Opdrachtgever te verschaffen. Over deze werkzaamheden kunnen tussen VvE Compleet, opdrachtgever en/of andere betrokkenen nadere afspraken over de bijbehorende kosten worden gemaakt.
- 5.6. VvE Compleet zorgt voor het - conform de in wet- en regelgeving vastgelegde procedure – tijdig aanmanen van debiteuren en tot het treffen van rechtsmaatregelen ter zake. Het risico van oninbaarheid van een vordering op een debiteur, inclusief eventuele gemaakte incassokosten, op een debiteur ligt bij de Opdrachtgever. Eventuele bij een debiteur geïnde incassokosten worden, na ontvangst op de bankrekening van Opdrachtgever, door VvE Compleet bij Opdrachtgever in rekening gebracht, uitgezonderd situaties waarbij de geïnde incassokosten dienen ter dekking van gemaakte incassokosten vanwege inzet van derden, zoals incassobureau of deurwaarder.
- 5.7. VvE Compleet dient ervoor zorg te dragen dat er een bankrekening wordt aangehouden op naam van de Opdrachtgever (de VvE) en een afzonderlijke rentedragende spaarrekening op naam van de Opdrachtgever waarop de reserves van de Opdrachtgever worden gestort. Bij opnamen van de reserverekening dient in ieder geval gehandeld te worden conform het toepasselijke Reglement van Splitsing.
- 5.8. VvE Compleet dient er zoveel mogelijk voor zorg te dragen dat bij de bank de gegevens aangaande de personen die over de bank- en spaarrekening(en) kunnen beschikken en de (elektronische) handtekeningen juist zijn geregistreerd.

6. Technisch beheer

- 6.1. Alleen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen treedt VvE Compleet (tevens) als technisch beheerder op.
- 6.2. Een nadere uitwerking van de dienstverlening vindt plaats in de (Beheer)overeenkomst.
- 6.3. De werkzaamheden als Technisch Beheerder houden het begeleiden in van de Bestuurder dan wel degene die binnen de VvE voor het Technische Beheer verantwoordelijk is. De technisch beheerder van VvE Compleet heeft enige technische kennis doch is geen bouwkundig expert. Tenzij anders overeengekomen behoort het niet tot zijn of haar taak om gebreken op te merken, de ernst daarvan te beoordelen bij oplevering als deskundige een werk op te nemen of over een werk directie te voeren, dan wel anderszins bouwtoezicht te houden. VvE Compleet is dan ook niet aansprakelijk uit hoofde van niet opgemerkte gebreken, fouten in de uitvoering door derden of een gebrekkig toezicht op die derden, behoudens in geval van opzet of grove schuld

aan de zijde van VvE Compleet. Werkzaamheden en/of te verlenen diensten voortvloeiend uit (Technisch) Beheer worden uitgevoerd voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

- 6.4. VvE Compleet is bevoegd om, voor rekening en risico van Opdrachtgever, opdrachten aan derden te verstrekken ten behoeve van klein-, dagelijks- en calamiteitenonderhoud ten behoeve van Opdrachtgever.

7. Bestuurder

- 7.1. Behoudens voor zover zulks uitdrukkelijk anders is overeengekomen treedt VvE Compleet slechts op als extern Beheerder voor de Opdrachtgever en niet als Bestuurder van de opdrachtgever. VvE Compleet treedt dan slechts op als uitvoerder van het (door de Vergadering van Eigenaars) vastgestelde beleid van de Opdrachtgever. VvE Compleet draagt geen verantwoordelijkheid voor het door de Opdrachtgever gevoerde beleid.
- 7.2. VvE Compleet treedt enkel op als bestuurder indien VvE Compleet door (de Vergadering van Eigenaars van) de Opdrachtgever is benoemd en VvE Compleet deze benoeming schriftelijk heeft aanvaard. Ook indien VvE Compleet tevens als Bestuurder optreedt draagt VvE Compleet geen verantwoordelijkheid voor het door (de vergadering van eigenaren van) de Opdrachtgever gevoerde beleid. VvE Compleet treedt dan slechts op als uitvoerder van het door de door (de Vergadering van Eigenaars van) de Opdrachtgever vastgestelde beleid en hetgeen is gesteld in het van toepassing zijnde Reglement van Splitsing.

8. Wet Financieel Toezicht

- 8.1. VvE Compleet heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het bemiddelen en adviseren in betaalrekeningen, spaarrekeningen, giraal geld, schadeverzekeringen particulier en schadeverzekeringen zakelijk, zodat VvE Compleet bevoegd is om al deze werkzaamheden t.b.v. de Opdrachtgever uit te voeren. Het vergunningsnummer van VvE Compleet bij de AFM is 12043794.

9. Uitvoering

Informatieplicht

- 9.1. Partijen zijn over en weer verplicht om elkaar tijdig, volledig en op de juiste wijze de gegevens, inlichtingen en bescheiden te verschaffen, die nodig zijn voor de behoorlijke uitvoering van de opdracht. Indien de Opdrachtgever de benodigde gegevens niet tijdig aan VvE Compleet verstrekt, heeft VvE Compleet – na een schriftelijke waarschuwing waarbij een redelijke termijn wordt gesteld – het recht de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien dit naar haar mening proportioneel in verhouding staat tot het niet aanleveren van de benodigde gegevens door de Opdrachtgever, onverminderd haar recht om de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

Behoorlijke uitvoering van taken

- 9.2. VvE Compleet is gehouden tot een behoorlijke uitvoering van de aan haar opgedragen taken en werkzaamheden en dient datgene te doen of na te laten dat in de gegeven omstandigheden in redelijkheid van een deskundig en zorgvuldig handelend Beheerder/Bestuurder/Opdrachtnemer mag worden verwacht. VvE Compleet handelt bij het uitvoeren van haar taak in overeenstemming met de wet, het Reglement van Splitsing, deze voorwaarden, de (Beheer)overeenkomst en de besluiten genomen door (de Vergadering van Eigenaars van) de Opdrachtgever.
- 9.3. VvE Compleet zal bij de uitvoering van de met haar overeengekomen werkzaamheden de nodige zorg in acht nemen zoals die van een goed opdrachtnemer verwacht mag worden.
- 9.4. VvE Compleet is gehouden om tijdig en op correcte wijze verleende en verantwoorde aanwijzingen van of namens (de Vergadering van Eigenaars van) de Opdrachtgever op te volgen, indien betreffende werkzaamheden zijn opgenomen binnen het takenpakket aan de hand waarvan VvE Compleet is aangesteld. Dit geldt ook voor werkzaamheden welke aanvullend zijn opgenomen in de (Beheer)overeenkomst of separaat in opdracht zijn gegeven.
- 9.5. Bij uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden door VvE Compleet blijven de Opdrachtgever dan wel het bestuur van de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer en correcte besluitvorming daaromtrent, onverminderd de verantwoordelijkheid van VvE Compleet voor een juiste nakoming van haar verplichtingen uit de gesloten (Beheer)overeenkomst. VvE Compleet legt verantwoording af aan (de Vergadering van Eigenaars van) de Opdrachtgever dan wel aan een door (de Vergadering van Eigenaars van) de Opdrachtgever daartoe aangestelde persoon of personen.

Waarschuwingsplicht

- 9.6. VvE Compleet heeft voor gevallen waarin zij van onvoldoende volmacht of gebrekkige besluitvorming op de hoogte was of behoorde te zijn een waarschuwingsplicht ten opzichte van de Opdrachtgever.
- 9.7. VvE Compleet waarschuwt – waar mogelijk – de Opdrachtgever, het bestuur en/of de leden in het geval de aan haar gegeven instructies dan wel aan haar opgedragen werkzaamheden en/of taken in strijd zijn met de (Beheer)overeenkomst, de Voorwaarden, het Reglement en/of Akte van Splitsing en/of de wet.

Treffen van noodvoorzieningen

- 9.8. In geval van calamiteiten of spoedeisende kwesties is VvE Compleet bevoegd ook zonder voorafgaande opdracht van de Opdrachtgever, voor rekening en risico van de Opdrachtgever noodvoorzieningen uit te (laten) voeren die nodig zijn om de schade voor de Opdrachtgever zoveel als mogelijk te beperken of de veiligheid zoveel als mogelijk te waarborgen.

Omvang van de werkzaamheden

9.9. VvE Compleet is niet gehouden meer of andere werkzaamheden ten behoeve van de VvE te verrichten dan die zijn omschreven in haar (Beheer)overeenkomst, voor zover van toepassing met de daarbij behorende taakomschrijving(en), tenzij tussen partijen nader schriftelijk overeengekomen is. Indien en zodra VvE Compleet een verzoek ontvangt van de Opdrachtgever met betrekking tot taken die geen onderdeel uitmaken van de bij (Beheer)overeenkomst overeengekomen taken, zal VvE Compleet de verzoeker er direct van op de hoogte stellen dat zij het verzoek om die reden niet in behandeling zal nemen. Desgewenst kan VvE Compleet ter zake een aanvullende offerte uitbrengen.

Overmacht

9.10. In geval van overmacht wordt de verbintenis van VvE Compleet van rechtswege opgeschort voor de duur van de overmacht. Ziekte of ontstentenis van personeel of door VvE Compleet in te schakelen derden en andere vormen van capaciteitsproblemen worden niet als overmacht aangemerkt.

9.11. Indien de overmacht langer dan twaalf weken voortduurt kan elk der partijen de overeenkomst ontbinden onverminderd het bepaalde in artikel 3.2.

Termijnen

9.12. Door partijen opgegeven termijnen zijn geen fatale termijnen. Elke partij kan de andere partij bij overschrijding schriftelijk een redelijke termijn voor nakoming stellen, welke termijn alsdan als fatale termijn zal gelden.

10. Aansprakelijkheid

Klachten

10.1. Klachten over de door VvE Compleet verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk en/of elektronisch te worden gemeld aan VvE Compleet. Doet de Opdrachtgever dit niet binnen de termijn van 30 dagen, dan vervalt het recht voor de Opdrachtgever om (herstel) werkzaamheden en/of schade van VvE Compleet te vorderen. VvE Compleet verplicht zich na ontvangst van de melding binnen 15 dagen inhoudelijk te reageren.

10.2. Indien naar het oordeel van de Opdrachtgever VvE Compleet tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de Opdrachtgever, dient de Opdrachtgever haar – schriftelijk en/of elektronisch – in ieder geval in de gelegenheid te stellen de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen en/of schade te beperken en/of schade op te heffen.

10.3. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden jegens VvE Compleet vervallen 12 maanden na het moment waarop de Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Uitsluiting van aansprakelijkheid

10.4. VvE Compleet is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, indien VvE Compleet ter zake van de uitvoering van de aan VvE Compleet opgedragen werkzaamheden is uitgegaan van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij aan de kant van VvE Compleet sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Beperking van aansprakelijkheid

10.5. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van VvE Compleet beperkt tot het bedrag van het honorarium dat VvE Compleet aan de opdrachtgever heeft gefactureerd te vermeerderen met de omzetbelasting daarover. In geval van een eenmalige opdracht is de aansprakelijkheid beperkt tot aan het honorarium van deze opdracht te vermeerderen met de omzetbelasting daarover.

10.6. In het geval van administratieve vergissingen of gebreken aan de zijde van VvE Compleet, is VvE Compleet jegens de Opdrachtgever verplicht en gerechtigd onmiddellijk na constatering zelf en op zijn kosten voor herstel daarvan zorg te dragen.

Vrijwaring aansprakelijkheid

10.7. Opdrachtgever vrijwaart VvE Compleet tegen alle aanspraken van derden, waaronder mede begrepen de leden van de vereniging alsmede een orgaan/persoon welke namens de Opdrachtgever (onbevoegd) rechtshandelingen verrichten, welke direct of indirect met de uitvoering van de (Beheer)overeenkomst samenhangen. De Opdrachtgever vrijwaart VvE Compleet in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat de Opdrachtgever aan VvE Compleet onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij de Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds, dan wel veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid van VvE Compleet.

10.8. De Opdrachtgever vrijwaart VvE Compleet tegen alle mogelijke aanspraken van derden, voor het geval VvE Compleet op grond van de wet en/of zijn beroepsregels gedwongen is de opdracht terug te geven en/of gedwongen wordt medewerking te verlenen aan overheidsinstanties, welke gerechtigd zijn gevraagd dan wel ongevraagd, informatie te ontvangen welke VvE Compleet in de uitvoering van de opdracht van de Opdrachtgever of derden heeft ontvangen.

11. Beëindiging

11.1. In geval van voortijdige beëindiging van de (Beheer)overeenkomst, anders dan op grond van artikel 3.2 van deze voorwaarden, waaronder begrepen ontbinding wegens wanprestatie, zal de Opdrachtgever VvE Compleet een termijn gunnen van 4 weken na het einde van de (Beheer)overeenkomst teneinde de boekhouding en

administratie in zodanige staat te brengen dat deze eenvoudig kan worden aan een daartoe door de Opdrachtgever aan te wijzen derde of haar Bestuurder. Gedurende deze termijn blijft de Opdrachtgever de overeengekomen (beheer)vergoeding verschuldigd. Wanneer een kortere opzegtermijn is overeengekomen geldt die overeengekomen kortere termijn.

- 11.2. VvE Compleet is alsdan bevoegd de afgifte van de onder haar berustende bescheiden op te schorten totdat het uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst door de Opdrachtgever aan VvE Compleet verschuldigde bedrag integraal is voldaan. Het bepaalde in voorgaande zin is niet van toepassing met betrekking tot zaken of bescheiden van de Opdrachtgever die nog geen bewerking door VvE Compleet hebben ondergaan.
- 11.3. Tot 3 maanden na het einde van de (Beheer) overeenkomst, stelt VvE Compleet de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde in de gelegenheid de (in gangbaar formaat waartoe onder meer PDF-formaat te rekenen valt) elektronisch en/of schriftelijk vastgelegde administratie in ontvangst te nemen.
- 11.4. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met het in ontvangst nemen van de boekhouding en de administratie biedt VvE Compleet de boekhouding en de administratie bij aangetekende brief aan bij (het bestuur, de voorzitter van de vergadering of 1 der leden van) de Opdrachtgever.
- 11.5. Indien VvE Compleet vervolgens nog stukken voor de Opdrachtgever ontvangt, hoeft VvE Compleet niet voor de afhandeling daarvan zorg te dragen. VvE Compleet zal de ontvangen stukken doorzetten naar –a- de nieuwe beheerder van Opdrachtgever dan wel – b- (het bestuur van) de Opdrachtgever dan wel –c- retourneren aan de afzender onder vermelding van het feit dat VvE Compleet niet meer als Beheerder optreedt. VvE Compleet is niet aansprakelijk voor de gevolgen van deze handelswijze.

12. Integriteit

- 12.1. VvE Compleet is zich bewust van het feit dat de relatie met de Opdrachtgever mede is gebaseerd op zorgvuldigheid, maatschappelijke aanvaardbaarheid en integriteit. VvE Compleet staat hier dan ook voor in. Wanneer de Opdrachtgever van mening is dat de naleving van dit artikel in het geding is of komt, zal de Opdrachtgever VvE Compleet daarvan direct op de hoogte te stellen.
- 12.2. De Opdrachtgever onthoudt zich van activiteiten die VvE Compleet bij het vervullen van haar opdracht kan belemmeren of haar activiteiten kunnen doorkruisen.

13. Privacy

- 13.1. VvE Compleet verwerkt uit hoofde van haar functie persoonsgegevens en is verwerkingsverantwoordelijk in het kader van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Indien de Opdrachtgever ook persoonsgegevens verwerkt is de Opdrachtgever ook verwerkingsverantwoordelijk in het kader van de AVG.
- 13.2. VvE Compleet en de Opdrachtgever zijn ieder afzonderlijk van elkaar gehouden de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens na te leven en overeenkomstig te handelen.
- 13.3. In het geval dat VvE Compleet beheerder is van een Vereniging van Eigenaren is VvE Compleet samen met de Opdrachtgever, de VvE, verwerkingsverantwoordelijk.
- 13.4. VvE Compleet en de VvE vervullen gezamenlijke rol van verwerkingsverantwoordelijke en bepalen wat hun respectieve verhouding met betrokkenen is.

Rolverdeling/taken

- 13.4.1. VvE Compleet en de Opdrachtgever dragen er beide zorg voor dat Persoonsgegevens ten aanzien van de betrokkene op een rechtmatige, behoorlijke en transparante wijze worden verwerkt.
- 13.4.2. VvE Compleet legt in haar verwerkingsregister vast welke Persoonsgegevens door VvE Compleet worden verwerkt, voor welke doeleinden die verwerking is bestemd en wie waarvoor verantwoordelijk is. De Opdrachtgever is verplicht om in een eigen verwerkingsregister vast te leggen welke Persoonsgegevens door Opdrachtgever worden verwerkt, voor welke doeleinden die verwerking is bestemd en wie waarvoor verantwoordelijk is.
- 13.4.3. De Opdrachtgever staat in directe verhouding tot de Betrokkene, aangezien de Betrokkene - in beginsel - uitsluitend eigenaars of gebruikers zijn van appartementsrechten binnen de Opdrachtgever (de VvE)
- 13.4.4. VvE Compleet staat (via de Opdrachtgever (de VvE)) in een indirecte verhouding tot de Betrokkene, op grond van de Beheerovereenkomst die de Opdrachtgever op basis van een besluit van de vergadering van eigenaars met VvE Compleet is aangegaan.
- 13.4.5. De Opdrachtgever is verantwoordelijk ten aanzien van de door VvE Compleet uit te voeren Verwerking(en) in opdracht van de Opdrachtgever.
- 13.4.6. VvE Compleet en de Opdrachtgever zijn ieder afzonderlijk van elkaar gehouden de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens na te leven en overeenkomstig te handelen.
- 13.4.7. VvE Compleet stelt de middelen van verwerking vast, ten behoeve van haar werkzaamheden.
- 13.4.8. Wanneer VvE Compleet en/of de Opdrachtgever een verzoek ontvangt van een Betrokkene aangaande het uitoefenen van zijn rechten, zullen VvE Compleet en de Opdrachtgever voor dat deel waarvoor zij verantwoordelijk zijn, ervoor zorgen dat de Betrokkene zijn rechten die voortvloeien uit de AVG, de

Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens effectief kan uitoefenen.

Verkrijgen en gebruiken Persoonsgegevens

- 13.4.9. VvE Compleet en de Opdrachtgever dienen passende maatregelen te nemen zodat de Betrokkene de informatie en communicatie in verband met de Verwerking in een beknopte, transparante, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijk en eenvoudige taal ontvangt.
- 13.4.10. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de Persoonsgegevens die zij aan VvE Compleet verstrekt.
- 13.4.11. VvE Compleet en de Opdrachtgever zullen ieder voor dat deel waarvoor zij verantwoordelijk zijn, de Betrokkene waarvan de Persoonsgegevens afkomstig zijn, correct moeten informeren.
- 13.4.12. Als de Persoonsgegevens bij de Betrokkene worden verzameld, dient aan de Betrokkene bij de verkrijging van de Persoonsgegevens reeds de volgende informatie te worden verstrekt, te weten:
- 13.4.13.
 - a. identiteit en contactgegevens van VvE Compleet/de Opdrachtgever (de VvE);
 - b. het doel waarvoor de Persoonsgegevens zijn bestemd en de rechtsgrond voor de Verwerking;
 - c. als de rechtsgrond voor de Verwerking, de gerechtvaardigde belangen van VvE Compleet als beheerder, de Opdrachtgever, de VvE of een Derde (zoals een lid van de VvE) betreft, de onderbouwing van die gerechtvaardigde belangen;
 - d. indien van toepassing, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming;
 - e. indien van toepassing, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de Persoonsgegevens;
 - f. voor welke periode de Persoonsgegevens worden opgeslagen, dan wel welke criteria daarvoor worden gehanteerd;
 - g. dat de Betrokkene recht heeft VvE Compleet of de Opdrachtgever te verzoeken om inzage van, rectificatie of wissing van Persoonsgegevens of beperking van de Verwerking, alsmede het recht tegen de Verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid;
 - h. indien voor de Verwerking toestemming is verleend door de Betrokkene, hij het recht heeft de toestemming op elk moment in te trekken;
 - i. de Betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
 - j. dat de verstrekking van Persoonsgegevens is gebaseerd op de Beheerovereenkomst, tenzij de verstrekking is gebaseerd op een wettelijke verplichting, waarbij die wettelijke verplichting alsdan moet worden vermeld;
 - k. of de Betrokkene verplicht is de Persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn als hij dat niet doet.
- 13.4.14. Als de Persoonsgegevens niet van de Betrokkene zijn verkregen, dan dient alsnog de volgende informatie aan de Betrokkene te worden verschaft, te weten:
 - a. identiteit en contactgegevens van VvE Compleet/de Opdrachtgever;
 - b. het doel waarvoor de Persoonsgegevens zijn bestemd en de rechtsgrond voor de Verwerking;
 - c. de betrokken categorieën van Persoonsgegevens;
 - d. indien van toepassing, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de Persoonsgegevens;
 - e. indien van toepassing, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming;
 - f. voor welke periode de Persoonsgegevens worden opgeslagen, dan wel welke criteria daarvoor worden gehanteerd;
 - g. als de rechtsgrond voor de Verwerking, de gerechtvaardigde belangen van VvE Compleet, de Opdrachtgever, de VvE of een Derde (zoals een lid van de VvE) betreft, de onderbouwing van die gerechtvaardigde belangen;
 - h. dat de Betrokkene recht heeft VvE Compleet of Opdrachtgever te verzoeken om inzage van, rectificatie of wissing van Persoonsgegevens of beperking van de Verwerking, alsmede het recht tegen de Verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid;
 - i. indien voor de Verwerking toestemming is verleend door de Betrokkene, hij het recht heeft de toestemming op elk moment in te trekken;
 - j. de Betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens;
 - k. de bron waar VvE Compleet of de Opdrachtgever de Persoonsgegevens van heeft verkregen.
- 13.4.15. Indien artikel 13.4.14 van toepassing is, dan dient de informatie zoals daarin beschreven, aan de betrokkene te worden verstrekt:
 - a. uiterlijk binnen één maand na de verkrijging van de Persoonsgegevens, of zoveel eerder als mogelijk; of
 - b. uiterlijk op het eerste moment van contact met de betrokkene, ingeval de Persoonsgegevens daarvoor worden gebruikt; of
 - c. uiterlijk op het moment waarop de Persoonsgegevens voor het eerst aan een andere ontvanger worden verstrekt, ingeval de Persoonsgegevens daarvoor worden gebruikt.
- 13.4.16. VvE Compleet en de Opdrachtgever behoeven niet aan de informatieverstrekking zoals bepaald in artikel 13.4.14 en 13.4.15 te voldoen, als de Betrokkene reeds over die informatie beschikt.
- 13.4.17. Indien VvE Compleet of de Opdrachtgever voornemens is Persoonsgegevens te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor die zijn verkregen, dan dient degene die dat wenst, de Betrokkene te informeren over dat doel, met inachtneming van hetgeen in artikel 13.4.14 en 13.4.15 in de Overeenkomst is bepaald.

- 13.4.18. Persoonsgegevens worden opgenomen in een gegevensbestand. Deze gegevens worden alleen gebruikt voor de uitvoering van de Beheerovereenkomst.

Datalekken

- 13.4.19. Indien bij VvE Compleet of de Opdrachtgever een datalek heeft plaatsgevonden waarbij het waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een (hoog) risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, dient de partij waarbij het datalek heeft plaatsgevonden dit binnen 24 uur bij de ander te melden, alsook binnen 72 uur te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens via haar meldloket.
- 13.4.20. Als niet duidelijk is of het datalek bij VvE Compleet dan wel bij de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden, dan maakt degene onder wiens verantwoording de betreffende Persoonsgegevens vallen melding van het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 13.4.21. VvE Compleet en de Opdrachtgever verlenen elkaar alle informatie en medewerking die is vereist indien sprake is van een datalek en houden elkaar volledig op de hoogte over de voortgang na de melding van het datalek.
- 13.4.22. De kosten om het datalek op te (laten) lossen komen voor de partij waar het datalek heeft plaatsgevonden, dan wel indien daarover onduidelijkheid bestaat, voor de partij onder wiens verantwoording de betreffende Persoonsgegevens vallen.

Procedure rechten betrokkenen

- 13.4.23. Indien een Betrokkene een verzoek wil indienen aangaande de uitoefening van één of meerdere van zijn rechten op basis van de AVG, de uitvoeringswet AVG, dan wel overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens, dient dit verzoek te worden gericht aan de Opdrachtgever.
- 13.4.24. De Opdrachtgever zendt dit verzoek binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 14 dagen door aan VvE Compleet, waarna VvE Compleet met de Opdrachtgever in overleg treedt over de wijze waarop dat verzoek zal worden afgehandeld.
- 13.4.25. Indien VvE Compleet en de Opdrachtgever het niet eens zijn over de afhandeling van een verzoek, dan bepaalt degene onder wiens verantwoording de betreffende Persoonsgegevens vallen.

Kosten

- 13.4.26. VvE Compleet is gerechtigd een redelijke vergoeding van de Opdrachtgever te vorderen aangaande werkzaamheden die VvE Compleet dient te verrichten in het kader van deze Overeenkomst, terwijl die werkzaamheden geen onderdeel uitmaken van de taken waarvoor Opdrachtgever aan VvE Compleet een beheervergoeding betaalt op basis van de Beheerovereenkomst.
- 13.4.27. Voor zover kosten worden gemaakt voor het oplossen van schendingen van de AVG, de uitvoeringswet AVG, dan wel overige wet- en regelgeving, dan zijn de daarmee verband houdende kosten voor de partij onder wiens verantwoording de betreffende Persoonsgegevens vallen.

Aansprakelijkheid

- 13.4.28. VvE Compleet en de Opdrachtgever verklaren dat zij zich bij het verrichten van werkzaamheden waarbij sprake is van Verwerking van Persoonsgegevens, althans waarop de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens, zullen conformeren aan deze regeling.
- 13.4.29. Indien VvE Compleet of de Opdrachtgever in strijd met het in dit artikel bedoelde gebod handelt, zal zij de ander vrijwaren voor alle eventuele boetes en/of andere sancties die worden opgelegd door een daartoe bevoegd orgaan in verband met enige vermeende of geconstateerde overtreding van de andere partij van de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens, alsmede voor schade die een direct gevolg hiervan is.

Teruggave Persoonsgegevens na beëindiging Overeenkomst

- 13.4.30. Ingeval van beëindiging van de Beheerovereenkomst, zal VvE Compleet binnen een termijn van 6 weken na het einde van de Overeenkomst de haar ter beschikking gestelde Persoonsgegevens in zodanige staat brengen dat deze eenvoudig kunnen worden overgedragen aan de Opdrachtgever, althans het bestuur van de VvE, ongeacht de reden van beëindiging.
- 13.4.31. Ingeval VvE Compleet zelf is aangewezen als bestuur van de Opdrachtgever, dan wel ingeval een bestuur ontbreekt, is VvE Compleet gerechtigd de Persoonsgegevens onder zich te houden tot het moment dat de Opdrachtgever een (nieuw) bestuur heeft benoemd, waarna de Persoonsgegevens alsnog binnen de termijn zoals beschreven in artikel 11 van deze voorwaarden aan het (nieuwe) bestuur zal worden verstrekt.
- 13.4.32. Ingeval artikel 13.4.31 van toepassing is en de VvE niet binnen 6 maanden na beëindiging van de Beheerovereenkomst een (nieuw) bestuur heeft benoemd, is VvE Compleet gerechtigd de door haar daadwerkelijk gemaakte kosten van de Opdrachtgever te vorderen aangaande werkzaamheden die VvE Compleet dient te verrichten voor het bewaren van de Persoonsgegevens en het blijven voldoen aan de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.

13.4.33. Deze Overeenkomst eindigt op het moment dat VvE Compleet de Persoonsgegevens aan het (nieuwe) bestuur heeft verstrekt.

Bewaartermijn en vernietiging Persoonsgegevens

13.4.34. VvE Compleet zal de Persoonsgegevens vernietigen nadat deze zijn verstrekt aan het bestuur van de Opdrachtgever, dan wel indien de wettelijke bewaartermijn is verstreken, dan wel indien VvE Compleet in redelijkheid kan oordelen dat het bewaren van de gegevens geen wezenlijk doel meer rechtvaardigt.

14. Geschillen

- 14.1. Alle geschillen die voortvloeien uit de (Beheer)overeenkomst tussen partijen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar VvE Compleet kantoor houdt.
- 14.2. Indien en voor zover enige bepaling uit de (Beheer)overeenkomst dan wel uit deze Algemene Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de (Beheer)overeenkomst dan wel Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen alsdan met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 14.3. Op de overeenkomst tussen VvE Compleet en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

15. Wijzigingen

- 15.1. VvE Compleet heeft het recht haar Algemene Voorwaarden en de daarin opgenomen bepalingen aan te vullen en te wijzigen. VvE Compleet zal gewijzigde Algemene Voorwaarden steeds tijdig aan de Opdrachtgever verstrekken. Indien de Opdrachtgever gegronde reden heeft omdat de nieuwe Algemene Voorwaarden een achteruitgang betekent voor de Opdrachtgever, dan heeft wederpartij het recht de (Beheer)overeenkomst schriftelijk binnen 14 dagen op te zeggen, tenzij de wijziging een gevolg is van een nieuwe regel of wet van overheidswege.