

Algemene Voorwaarden VvE-Beheer

ten behoeve van Verenigingen van Eigenaars

Versie	oktober 2026
Opgesteld	Florian B.V. te Rijswijk, Zuid-Holland
Grondslag	Gebaseerd op het model van de branchevereniging VGM NL, aangevuld met Florian-specifieke bepalingen en afgestemd op de BVVB Gedragscode. Florian B.V. is lid van VGM NL en van de BVVB.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Akte van splitsing: de akte van splitsing in appartementsrechten van de VvE, met het daarbij behorende reglement van splitsing en een eventueel huishoudelijk reglement.

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden voor het beheer van Verenigingen van Eigenaars.

AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) en de daarop gebaseerde Nederlandse wetgeving.

Beheerder: Florian B.V., gevestigd te Rijswijk (Zuid-Holland), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58472800.

Beheerovereenkomst: de overeenkomst van opdracht tussen de Beheerder en de VvE, bestaande uit de aanvaarde Offerte of de ondertekende beheerovereenkomst, de bijlagen daarbij en deze Algemene Voorwaarden.

Bestuur: de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de VvE, zoals die blijkt uit de Akte van splitsing, de besluiten van de Vergadering van Eigenaars en het Handelsregister. Het Bestuur kan uit meerdere bestuurders bestaan.

Bestuurder: degene die door de Vergadering van Eigenaars is benoemd tot bestuurder van de VvE in de zin van artikel 5:131 van het Burgerlijk Wetboek.

Bestuurlijk beheer: de ondersteuning van de VvE bij haar besluitvorming, waaronder het organiseren en voorzitten van de Vergadering van Eigenaars, zoals omschreven in de Beheerovereenkomst. Bestuurlijk beheer houdt niet in dat de Beheerder Bestuurder is.

BVVB: de Branchevereniging VvE Beheerders.

Dienstenwijzer: de bijlagen bij de Beheerovereenkomst die het overeengekomen pakket beschrijven: bijlage 2 (Dienstenaanbod, 2A voor het All-in pakket en 2B voor het Basispakket) en bijlage 3 (Tarieven overige diensten, 3A en 3B), zoals nadien met inachtneming van artikel 4 lid 3 of artikel 15 gewijzigd.

Digitaal: per e-mail, via het klantportaal of via de online offerte- en ondertekenomgeving van de Beheerder. Een bericht op papier is ook geldig. Waar deze Algemene Voorwaarden een ontvangstbevestiging verlangen, moet de afzender kunnen aantonen dat het bericht de ontvanger heeft bereikt.

Elektronische ondertekening: ondertekening met een elektronische handtekening in de zin van artikel 3:15a van het Burgerlijk Wetboek, in de online ondertekenomgeving van de Beheerder, waarin de naam, de functie, de afgelegde verklaringen, de handtekening, de datum,

het tijdstip en het IP-adres van de ondertekenaar worden vastgelegd, of via een vergelijkbare ondertekendienst zoals ValidSign of DocuSign.

Financieel en administratief beheer: de werkzaamheden op het gebied van de financiële en administratieve ondersteuning van de VvE, zoals omschreven in de Beheerovereenkomst.

Mandaatbedrag: het in de Offerte vermelde bedrag tot waar de Beheerder zonder voorafgaand akkoord namens de VvE opdrachten mag geven. Het Mandaatbedrag is ten minste € 750 exclusief btw per opdracht. Voor een grotere VvE kan in de Offerte een hoger bedrag worden opgenomen, passend bij de omvang van het gebouw en van de werkzaamheden.

Meerwerk: alle werkzaamheden die niet tot het in de Beheerovereenkomst overeengekomen takenpakket behoren.

Offerte: het digitale aanbod van de Beheerder aan de VvE, met de omschrijving van het takenpakket, de prijs en de ingangsdatum.

Technisch beheer: de werkzaamheden op het gebied van de technische ondersteuning van de VvE, zoals omschreven in de Beheerovereenkomst.

Vergadering van Eigenaars: de vergadering van eigenaars van de VvE.

VGM NL: Vastgoedmanagement Nederland, de branchevereniging voor ondernemingen die professioneel werkzaam zijn in het vastgoed- en VvE-management.

VvE: de Vereniging van Eigenaars in de zin van artikel 5:124 van het Burgerlijk Wetboek die met de Beheerder een Beheerovereenkomst sluit of wil sluiten.

Artikel 2 Algemeen

Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes van de Beheerder en op alle Beheerovereenkomsten tussen de Beheerder en de VvE, met inbegrip van aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten.
2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als zij zijn vastgelegd in een document dat door beide partijen is ondertekend, door Elektronische ondertekening of met een handgeschreven handtekening. Een afwijking geldt alleen voor de Beheerovereenkomst waarvoor zij is overeengekomen.
3. Eventuele eigen voorwaarden van de VvE zijn niet van toepassing op de Beheerovereenkomst.

Rangorde

4. Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde, waarbij het eerder genoemde voorgaat op het later genoemde:
 - a. Digitaal overeengekomen afwijkende afspraken en de door beide partijen ondertekende beheerovereenkomst;
 - b. de Offerte met bijlagen, waaronder de Dienstenwijzer;
 - c. deze Algemene Voorwaarden.

Wijziging van de Algemene Voorwaarden

5. De Beheerder kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. De Beheerder kondigt een wijziging ten minste twee maanden voor de ingangsdatum Digitaal aan en zendt daarbij de

nieuwe tekst toe. Is een wijziging wezenlijk in het nadeel van de VvE, dan kan de VvE de Beheerovereenkomst Digitaal opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat na die datum nog een vergoeding verschuldigd is. Het takenpakket en de prijs kunnen niet op grond van dit lid worden gewijzigd; daarvoor geldt artikel 15.

Totstandkoming van de Beheerovereenkomst

6. De VvE verklaart dat tot het aangaan van de Beheerovereenkomst, met inbegrip van de volmachten in artikel 4 lid 10, artikel 5 lid 5, artikel 6 lid 4 en artikel 17 lid 5, is besloten bij een rechtsgeldig genomen besluit van een daartoe bevoegd orgaan van de VvE.
7. Offertes van de Beheerder zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van drie maanden, tenzij in de Offerte anders is vermeld. De Beheerovereenkomst komt tot stand op het eerste van de volgende momenten:
 - a. de Elektronische ondertekening van de Offerte of van een beheerovereenkomst door of namens de VvE;
 - b. de Digitale opdrachtbevestiging van de Beheerder aan de VvE, binnen veertien dagen nadat de Beheerder kennis heeft genomen van een rechtsgeldig vergaderbesluit van de VvE om de Offerte te aanvaarden;
 - c. de aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden door de Beheerder op Digitaal verzoek van het Bestuur. De Beheerovereenkomst geldt dan als tot stand gekomen overeenkomstig de Offerte.
8. De Offerte bevat de individuele afspraken tussen partijen, waaronder het takenpakket, de prijs en de ingangsdatum. Deze Algemene Voorwaarden vormen het algemene kader dat daarop van toepassing is. Beide documenten vormen samen één overeenkomst en worden in onderlinge samenhang gelezen.
9. De Beheerder stelt deze Algemene Voorwaarden als bijlage bij de Offerte ter beschikking, op een wijze waarop de VvE ze kan opslaan en later kan raadplegen. De Algemene Voorwaarden zijn daarnaast te allen tijde beschikbaar via de website van de Beheerder en worden op verzoek kosteloos toegezonden.
10. De Offerte is gebaseerd op de informatie die de VvE heeft verstrekt. Blijkt deze informatie onjuist of onvolledig, dan mag de Beheerder de extra werkzaamheden die daarvan het gevolg zijn als Meerwerk in rekening brengen, nadat hij de VvE daarover Digitaal heeft geïnformeerd. De VvE meldt vóór het aangaan van de Beheerovereenkomst uit eigen beweging alle omstandigheden die voor het beheer van belang zijn, waaronder lopende of dreigende geschillen (ook tussen leden onderling), gerechtelijke procedures, aansprakelijkstellingen, aanschrijvingen van de overheid, onafgewikkelde schades, betalingsachterstanden en achterstanden in de administratie of de jaarstukken.

Overeenkomst van opdracht

11. De Beheerovereenkomst is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 en verder van het Burgerlijk Wetboek. De opdracht is uitsluitend verleend aan de Beheerder, ook als het de bedoeling is dat een bepaalde persoon de opdracht uitvoert. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.

Uitvoering door werknemers en derden

12. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden werken mede ten behoeve van de werknemers van de Beheerder en van de derden die de Beheerder onder zijn verantwoordelijkheid bij de uitvoering inschakelt.

13. De Beheerder voert de Beheerovereenkomst in beginsel zelf uit, maar kan naar eigen inzicht taken en werkzaamheden uitbesteden aan derden die onder zijn verantwoordelijkheid vallen, tenzij in de Beheerovereenkomst anders is bepaald.
14. De Beheerder kan de Beheerovereenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of aan een rechtsopvolger die zijn onderneming voortzet. De VvE verleent daarvoor bij voorbaat toestemming. De Beheerder kondigt de overdracht ten minste twee maanden van tevoren Digitaal aan. De VvE kan de Beheerovereenkomst Digitaal opzeggen tegen de datum van de overdracht, zonder dat na die datum nog een vergoeding verschuldigd is.

Afspraken en toezeggingen

15. Een afspraak of toezegging bindt de Beheerder pas als hij deze Digitaal heeft bevestigd. Het uitblijven van een reactie van de Beheerder geldt nooit als instemming, ook niet als de VvE of een lid daarvoor een termijn heeft gesteld. Een automatisch antwoord is geen toezegging.
16. Alleen de Offerte, de Dienstenwijzer, deze Algemene Voorwaarden en Digitaal bevestigde afspraken binden de Beheerder. Aan presentaties, de website, antwoorden op vragen vóór het aangaan van de Beheerovereenkomst en andere algemene informatie kan de VvE geen rechten ontleen. Een tegemoetkoming of korting die de Beheerder uit coulance verleent, is eenmalig en schept geen recht voor de toekomst.

Artikel 3 Contractduur en opzegging

Contractduur

1. De Beheerovereenkomst wordt aangegaan voor een kalenderjaar, van 1 januari tot en met 31 december, en wordt telkens stilzwijgend met een jaar verlengd. Gaat de Beheerovereenkomst in op een datum na 1 januari, dan loopt het eerste contractjaar tot en met 31 december van dat jaar.

Opzegging door de VvE

2. De VvE kan de Beheerovereenkomst opzeggen tegen het einde van het kalenderjaar, met een opzegtermijn van ten minste drie maanden. De opzegging geschiedt Digitaal met ontvangstbevestiging en berust op een rechtsgeldig besluit van de VvE. De VvE is de overeengekomen beheervergoeding verschuldigd tot en met 31 december van het jaar waartegen is opgezegd, ook als de administratie eerder wordt overgedragen.

Opzegging door de Beheerder

3. De Beheerder kan de Beheerovereenkomst opzeggen tegen het einde van het kalenderjaar of tussentijds, in beide gevallen Digitaal met ontvangstbevestiging en met een opzegtermijn van ten minste drie maanden. De termijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand na de datum waarop de VvE de opzegging heeft ontvangen.
4. Gedurende de opzegtermijn zet de Beheerder zijn werkzaamheden voort en bereidt hij de overdracht van de administratie voor overeenkomstig artikel 11.
5. Bij een opzegging door de Beheerder is de beheervergoeding verschuldigd tot de datum waarop de Beheerovereenkomst eindigt. De Beheerder is door de opzegging geen schadevergoeding verschuldigd, mits de overdracht van de administratie tijdig en volledig plaatsvindt overeenkomstig artikel 11.

6. Blijkt na het aangaan van de Beheerovereenkomst dat de VvE een omstandigheid als bedoeld in artikel 2 lid 10 niet heeft gemeld, dan mag de Beheerder het takenpakket of de prijs herzien, of de Beheerovereenkomst opzeggen met een termijn van één maand. De extra werkzaamheden die uit de niet gemelde omstandigheid voortvloeien, zijn Meerwerk.

Eerder vertrek op verzoek van de VvE

7. Wil de VvE de Beheerovereenkomst eerder laten eindigen dan lid 2 toelaat, dan kan de Beheerder daarmee instemmen. De VvE is in dat geval, naast de vergoeding tot de afgesproken einddatum, 50% van de beheervergoeding over de periode van die einddatum tot het einde van het kalenderjaar verschuldigd. Dit bedrag en alle openstaande facturen zijn direct opeisbaar. Aanvullende opdrachten eindigen op dezelfde datum, tenzij anders is afgesproken.

Artikel 4 Prijzen en betaling

Prijs en Meerwerk

1. De prijs omvat de werkzaamheden die zijn omschreven in de Offerte en in de Beheerovereenkomst met bijlagen. Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Meerwerk wordt afzonderlijk in rekening gebracht tegen de tarieven uit de Dienstenwijzer. Voor Meerwerk waarvan de kosten naar verwachting hoger zijn dan € 500 exclusief btw per opdracht, vraagt de Beheerder vooraf Digitaal akkoord van het Bestuur. Dit akkoord is niet nodig voor noodvoorzieningen als bedoeld in artikel 8 lid 8 en voor werkzaamheden die nodig zijn om aan een wettelijke verplichting van de VvE te voldoen; in die gevallen informeert de Beheerder het Bestuur zo spoedig mogelijk. De Beheerder verantwoordt Meerwerk met een gespecificeerde factuur, die de datum, de aard en de omvang van de werkzaamheden vermeldt en deel uitmaakt van de periodieke financiële rapportage.

Indexering

3. De prijzen en de tarieven uit de Dienstenwijzer worden jaarlijks per 1 januari aangepast aan de procentuele wijziging van het indexcijfer cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen uit de reeks "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur" van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Daarbij wordt het indexcijfer van de maand september voorafgaand aan de aanpassing vergeleken met dat van september een jaar eerder. Een indexering leidt niet tot een lagere prijs dan de laatst geldende.

Betaling

4. Facturen van de Beheerder worden binnen veertien dagen na de factuurdatum voldaan op de door de Beheerder aangegeven bankrekening.
5. Blijft volledige betaling binnen deze termijn uit, dan maant de Beheerder de VvE Digitaal aan om binnen veertien dagen alsnog volledig te betalen. Blijft betaling ook binnen die termijn uit, dan is de VvE in verzuim.
6. Zodra de VvE in verzuim is, mag de Beheerder zijn werkzaamheden opschorten. Hij deelt dit onmiddellijk Digitaal met ontvangstbevestiging mee aan het Bestuur, onder opgave van de achterstallige bedragen. De Beheerder blijft tijdens de opschorting de handelingen verrichten die redelijkerwijs nodig zijn om onherstelbare schade voor de VvE te voorkomen.

7. Over de periode van het verzuim is de VvE over het openstaande bedrag een rente verschuldigd die gelijk is aan de wettelijke rente, vermeerderd met drie procentpunten per jaar.
8. Blijft betaling ook na de aanmaning uit, dan is de VvE buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 150 exclusief btw. De Beheerder mag de werkelijke buitengerechtelijke kosten vorderen als die hoger zijn.
9. Betalingen strekken eerst in mindering op de kosten, vervolgens op de rente en daarna op de oudste openstaande hoofdsom.

Betaling van de facturen van de Beheerder uit de rekening van de VvE

10. Door het aangaan van de Beheerovereenkomst verleent de VvE de Beheerder een doorlopende volmacht om zijn facturen zelfstandig te voldoen uit de bankrekening van de VvE. Voorafgaande aankondiging of goedkeuring per factuur door het Bestuur, de kascommissie of een eigenaar is daarvoor niet nodig. De Beheerder bepaalt het moment van afschrijving, dat op zijn vroegst de factuurdatum is. De volmacht geldt voor de duur van de Beheerovereenkomst en voor de eindafrekening daarna, en omvat de beheervergoeding, de eenmalige instapkosten, Meerwerk en de diensten uit de Dienstenwijzer. De Beheerder verantwoordt iedere betaling met een gespecificeerde factuur in de periodieke financiële rapportage en in de jaarstukken. Een bedrag dat ten onrechte is betaald, stort de Beheerder binnen veertien dagen na vaststelling terug. Zolang de Beheerovereenkomst loopt of er nog bedragen openstaan, trekt de VvE de toegang van de Beheerder tot de bankrekening niet in en beperkt zij die niet.
11. Treedt de Beheerder ook op als Bestuurder, dan geldt lid 10 eveneens voor de bestuurdersvergoeding als bedoeld in artikel 7 lid 3. De Beheerder zendt in dat geval ten minste eenmaal per kwartaal een overzicht van de betalingen aan zichzelf aan de kascommissie of, als die ontbreekt, aan een door de Vergadering van Eigenaars aangewezen eigenaar.

Werkzaamheden vóór de ingangsdatum en over eerdere perioden

12. Werkzaamheden die de Beheerder op Digitaal verzoek van de VvE verricht in de periode tussen het vergaderbesluit tot het aangaan van de Beheerovereenkomst en de ingangsdatum daarvan, zijn Meerwerk. De Beheerder deelt de toepasselijke tarieven vooraf mee. Het verzoek geldt als een afzonderlijke opdracht waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn; de vergoeding is daarom ook verschuldigd als de Beheerovereenkomst niet tot stand komt.
13. Werkzaamheden die betrekking hebben op boekjaren of perioden vóór de ingangsdatum van de Beheerovereenkomst vallen niet onder het overeengekomen takenpakket en zijn Meerwerk. Daaronder valt het opstellen, corrigeren of opnieuw uitvoeren van jaarrekeningen, administraties of rapportages die tot de verantwoordelijkheid van een eerdere beheerder behoorden. De Beheerder meldt vooraf Digitaal aan het Bestuur om welke werkzaamheden het gaat en wat de verwachte omvang is. Lid 2 is van toepassing, met dien verstande dat een voorafgaande melding volstaat voor werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de administratie of de jaarrekening van het lopende boekjaar correct te kunnen voeren.

Artikel 5 Financieel en administratief beheer

1. De Beheerder stelt vast hoe de boekhouding wordt ingericht, tenzij partijen daarover bij het aangaan van de Beheerovereenkomst Digitaal andere afspraken hebben gemaakt.
2. De Beheerder zorgt ervoor dat de (concept)jaarrekening tijdig gereed is, overeenkomstig de wet en de Akte van splitsing. De VvE doet wat redelijkerwijs binnen haar mogelijkheden ligt om de jaarrekening tijdig in de Vergadering van Eigenaars te laten vaststellen.
3. Tijdens de looptijd van de Beheerovereenkomst bewaart de Beheerder de elektronisch vastgelegde administratie en een back-up daarvan. Bij het einde van de Beheerovereenkomst draagt de Beheerder de administratie over via Exact Online. Na die overdracht heeft de Beheerder de administratie niet meer in beheer en rust de bewaarplicht op de VvE. Werkt de VvE of de opvolgende beheerder niet met Exact Online, dan draagt de Beheerder de administratie over in een ander gangbaar digitaal formaat en bewaart hij daarnaast een kopie gedurende de wettelijke bewaartermijn, die thans zeven jaar bedraagt.
4. De Beheerder geeft het Bestuur, de kascommissie en de leden van de VvE op Digitaal verzoek inzicht in de administratie van de VvE, en verschaft transporterende notarissen de financiële informatie waarop zij recht hebben. Voor onredelijk omvangrijke of herhaalde verzoeken mag de Beheerder de extra werkzaamheden als Meerwerk in rekening brengen, nadat hij dat vooraf heeft gemeld.
5. De Beheerder verzorgt het debiteurenbeheer voor de VvE. Het herinneren en aanmanen van debiteuren en het in rekening brengen van incassokosten besteedt de Beheerder uit aan een incassodienstverlener die is ingeschreven in het register van de Wet kwaliteit incassodienstverlening, of aan een gerechtsdeurwaarder of advocaat. Deze handelt namens de VvE als schuldeiser. Door het aangaan van de Beheerovereenkomst verleent de VvE de Beheerder een doorlopende volmacht om haar vorderingen daarvoor uit handen te geven. Voor gerechtelijke maatregelen is een besluit van de VvE nodig. Incassokosten worden bij de debiteur in rekening gebracht voor zover de wet dat toelaat. Kosten die niet op de debiteur kunnen worden verhaald en het risico van oninbaarheid van een vordering zijn voor rekening van de VvE.
6. De Beheerder zorgt voor het saldobehoor op de rekeningen van de VvE. Er wordt een bankrekening aangehouden op naam van de VvE en, als het Bestuur dat wenst, een of meer afzonderlijke rentedragende spaarrekeningen waarop de reserves worden gestort. De Beheerder voert geen vermogensbeheer. De Beheerder adviseert de Vergadering van Eigenaars om een gemachtigde buiten de Beheerder aan te wijzen die betalingen vanaf de spaarrekening uitvoert of goedkeurt, en werkt daaraan mee.
7. De Beheerder en de VvE zorgen er zoveel mogelijk voor dat bij de bank juist is geregistreerd wie over de bank- en spaarrekeningen kan beschikken.
8. Voor betalingen boven het bedrag dat daarvoor in de Offerte is vermeld, of bij gebreke daarvan boven € 5.000 per betaling, die niet in de vastgestelde begroting zijn voorzien, vraagt de Beheerder een tweede autorisatie van een door de VvE aangewezen persoon, tenzij het gaat om een noodvoorziening als bedoeld in artikel 8 lid 8.
9. De Beheerder controleert een wijziging van het bankrekeningnummer van een crediteur langs een tweede weg voordat hij daarop betaalt. De Beheerder is niet aansprakelijk voor schade door fraude van derden, tenzij hij deze controle of zijn overige zorgplicht niet heeft nageleefd.

Overname van de administratie

10. De Beheerder neemt de administratie over in de staat waarin hij haar van de VvE of van de vorige beheerder ontvangt, en stelt de beginbalans op aan de hand van de aangeleverde stukken. De Beheerder staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de administratie over de periode vóór de ingangsdatum en is niet aansprakelijk voor fouten of achterstanden uit die periode. Dat de Beheerder bij het uitbrengen van de Offerte bekend was met een achterstand, maakt het herstel daarvan niet tot onderdeel van het takenpakket, tenzij de Offerte dat uitdrukkelijk vermeldt.
11. De beheervergoeding is verschuldigd vanaf de ingangsdatum, ook als de vorige beheerder de administratie dan nog niet of niet volledig heeft overgedragen. Termijnen voor de Beheerder gaan pas lopen nadat hij de benodigde administratie heeft ontvangen. De Beheerder is niet aansprakelijk voor vertraging of gebreken die het gevolg zijn van het handelen of nalaten van de vorige beheerder. De kosten van maatregelen tegen de vorige beheerder zijn voor rekening van de VvE.

Handelsregister, UBO-register en bank

12. De VvE, haar Bestuur en haar leden verlenen binnen veertien dagen na een verzoek van de Beheerder de medewerking die nodig is voor de inschrijving in het Handelsregister en het UBO-register en voor de identificatie en de bevoegdheden bij de bank. Zij leveren daarvoor de gevraagde notulen, identiteitsgegevens en verklaringen aan. Kosten van uittreksels, het Kadaster en vergelijkbare kosten worden aan de VvE doorbelast. Vertraging, afwijzing of blokkade door de Kamer van Koophandel of de bank komt niet voor rekening van de Beheerder. Zolang de Beheerder geen toegang tot de bankrekening heeft, is hij niet in verzuim met werkzaamheden waarvoor die toegang nodig is.

Betalingen namens de VvE

13. De Beheerder betaalt facturen van derden uitsluitend ten laste van de bankrekening van de VvE en streeft ernaar dat binnen tien werkdagen na ontvangst of, als goedkeuring is afgesproken, na goedkeuring te doen. Dat geldt alleen voor zover de Beheerder toegang tot de bankrekening heeft, een vereiste autorisatie is verleend en het saldo toereikend is. De Beheerder schiet geen bedragen voor de VvE voor, behoudens artikel 14.
14. Is het saldo ontoereikend, dan meldt de Beheerder dat aan het Bestuur. De Beheerder betaalt dan eerst de verzekeringspremies, vervolgens de kosten die nodig zijn voor de veiligheid en de nutsvoorzieningen van het gebouw, en daarna de overige facturen in volgorde van ouderdom, tenzij het Bestuur Digitaal anders instrueert. De Beheerder is niet aansprakelijk voor rente, incassokosten, opschorting van leveringen of het vervallen van verzekeringsdekking als gevolg van een ontoereikend saldo, een ontbrekende autorisatie of ontbrekende toegang tot de bankrekening.
15. Betalingen van leden worden toegerekend aan de oudste openstaande post, tenzij het Bestuur Digitaal anders instrueert. De VvE is incassant van de automatische incasso; de machtigingen behoren toe aan de VvE. De Beheerder is niet aansprakelijk voor storting bij de bank of voor storneringen. Een betaling van een lid op een bankrekening van de Beheerder bevrijdt het lid niet en wordt teruggestort.

Verkoop van een appartementsrecht

16. De Beheerder verstrekt de verkoopinformatie en de opgave aan de notaris binnen tien werkdagen na een volledig verzoek. De opgave wordt verstrekt onder voorbehoud van de stand van de administratie op de datum van de opgave. Het tarief uit de Dienstenwijzer

voor de verkoopinformatie, de opgave en de verwerking van de overdracht in de administratie wordt bij de verkopende eigenaar in rekening gebracht. De eigenaar meldt een voorgenomen verkoop tijdig aan de Beheerder.

Artikel 6 Technisch beheer

1. De Beheerder treedt alleen op als Technisch beheerder als dat Digitaal is overeengekomen.
2. De dienstverlening wordt nader uitgewerkt in de Beheerovereenkomst.
3. Het Technisch beheer houdt in dat de Beheerder de Bestuurder begeleidt, of degene die binnen de VvE voor het technisch beheer verantwoordelijk is. De Beheerder heeft enige technische kennis, maar is geen bouwkundig expert. Tenzij Digitaal anders is overeengekomen, behoort het niet tot zijn 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. De Beheerder is daarom niet aansprakelijk voor niet opgemerkte gebreken, fouten in de uitvoering door derden of gebrekkig toezicht op die derden, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Is Technisch beheer overeengekomen, dan verleent de VvE de Beheerder door het aangaan van de Beheerovereenkomst een doorlopende volmacht om namens de VvE opdracht te geven voor onderhouds- en herstelwerkzaamheden tot het Mandaatbedrag. Voor hogere bedragen is vooraf akkoord van het Bestuur nodig, behalve bij noodvoorzieningen als bedoeld in artikel 8 lid 8. De overeenkomst komt steeds tot stand tussen de VvE en de opdrachtnemer; de Beheerder is daarbij geen partij.

Artikel 7 Bestuurder

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, treedt de Beheerder alleen op als extern beheerder van de VvE en niet als Bestuurder. Dat geldt ook als Bestuurlijk beheer is overeengekomen. De Beheerder voert dan het beleid uit dat de Vergadering van Eigenaars heeft vastgesteld en draagt geen verantwoordelijkheid voor dat beleid.
2. De Beheerder treedt pas op als Bestuurder als de Vergadering van Eigenaars hem heeft benoemd en hij de benoeming Digitaal heeft aanvaard. Ook dan draagt hij geen verantwoordelijkheid voor het beleid dat de Vergadering van Eigenaars vaststelt.
3. Treedt de Beheerder op als Bestuurder, dan mag hij voor zijn bestuurstaken een afzonderlijke bestuurdersvergoeding in rekening brengen. De hoogte daarvan wordt vastgesteld in de Beheerovereenkomst of in een door de Vergadering van Eigenaars goedgekeurde Dienstenwijzer. Voor de betaling en de verantwoording daarvan geldt artikel 4 leden 10 en 11.
4. Deze Algemene Voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op de uitoefening van de taken als Bestuurder, tenzij anders is overeengekomen. Artikel 10 leden 5 tot en met 8 geldt ook voor aanspraken van de VvE die voortvloeien uit de uitoefening van bestuurstaken, voor zover de wet dat toelaat.
5. Voor uitgaven die niet in de vastgestelde begroting zijn voorzien en die hoger zijn dan het bedrag dat de Akte van splitsing of de Vergadering van Eigenaars daarvoor heeft bepaald, vraagt de Beheerder als Bestuurder vooraf een besluit van de Vergadering van Eigenaars, behalve bij noodvoorzieningen als bedoeld in artikel 8 lid 8.

6. De Beheerder plaatst het verlenen van decharge aan de Bestuurder jaarlijks op de agenda van de Vergadering van Eigenaars waarin de jaarrekening wordt behandeld.
7. Het bestuurderschap van de Beheerder eindigt in ieder geval op de datum waarop de Beheerovereenkomst eindigt. De Beheerder kan zijn functie als Bestuurder daarnaast neerleggen met een termijn van drie maanden. De VvE voorziet tijdig in de opvolging en zorgt voor de uitschrijving van de Beheerder als Bestuurder uit het Handelsregister. Blijft de VvE daarmee in gebreke, dan mag de Beheerder de uitschrijving zelf verzorgen.
8. Is de Beheerder tot Bestuurder benoemd, dan gelden naast deze Algemene Voorwaarden de Aanvullende voorwaarden bestuurder van de Beheerder. Die regelen de benoeming, de bevoegdheden, het toezicht, het tegenstrijdig belang, de vergoeding en het einde van het bestuurderschap, en gaan voor waar zij van dit artikel afwijken. De Aanvullende voorwaarden bestuurder staan op www.florian.nl/bestuurder. Met vragen over het bestuurderschap kan de VvE terecht bij de Beheerder.

Artikel 8 Uitvoering

Informatieplicht

1. Partijen verschaffen elkaar tijdig, volledig en op de juiste wijze de gegevens, inlichtingen en bescheiden die nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering van het beheer. Verstrekt de VvE de benodigde gegevens niet tijdig, dan mag de Beheerder de uitvoering geheel of gedeeltelijk opschorten, nadat hij de VvE Digitaal heeft gewaarschuwd en een redelijke termijn heeft gesteld.

Behoorlijke uitvoering van taken

2. De Beheerder voert de hem opgedragen taken en werkzaamheden behoorlijk uit en doet of laat na wat in de gegeven omstandigheden in redelijkheid van een deskundig en zorgvuldig handelend beheerder mag worden verwacht.
3. De Beheerder neemt bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht.
4. De Beheerder volgt tijdig en op correcte wijze verleende en verantwoorde aanwijzingen van of namens de Vergadering van Eigenaars op, voor zover de betreffende werkzaamheden tot het takenpakket behoren.
5. Ook als de Beheerder de overeengekomen werkzaamheden uitvoert, blijven de VvE en haar Bestuur verantwoordelijk voor het beheer en voor een correcte besluitvorming daarover.

Waarschuwingsplicht

6. De Beheerder waarschuwt de VvE als hij weet of behoort te weten dat een volmacht ontoereikend is of dat de besluitvorming gebrekkig is.
7. De Beheerder waarschuwt waar mogelijk de Bestuurder en de leden als de aan hem gegeven instructies of opgedragen werkzaamheden in strijd zijn met de Beheerovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden, de Akte van splitsing of de wet.

Noodvoorzieningen

8. Bij calamiteiten of spoedeisende kwesties mag de Beheerder ook zonder voorafgaande opdracht, voor rekening en risico van de VvE, de noodvoorzieningen (laten) treffen die nodig zijn om schade zoveel mogelijk te beperken of de veiligheid te waarborgen.

Omvang van de werkzaamheden

9. De Beheerder is niet gehouden meer of andere werkzaamheden te verrichten dan in de Beheerovereenkomst zijn omschreven. Ontvangt de Beheerder een verzoek dat buiten het takenpakket valt, dan stelt hij de verzoeker daarvan op de hoogte. Desgewenst brengt de Beheerder een aanvullende offerte uit.

Overmacht

10. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de invloedssfeer van de Beheerder waardoor nakoming redelijkerwijs niet van hem kan worden geleverd, waaronder brand, overheidsmaatregelen, storingen in elektriciteit, internet of betalingsverkeer, cyberaanvallen en tekortkomingen van leveranciers van software of bankdiensten. Ziekte of ontstentenis van personeel of ingeschakelde derden en andere capaciteitsproblemen gelden niet als overmacht. Tijdens de overmacht zijn de verplichtingen van de Beheerder opgeschort.
11. Duurt de overmacht langer dan twaalf weken, dan mag ieder van partijen de Beheerovereenkomst Digitaal ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Termijnen

12. Door partijen opgegeven termijnen zijn geen fatale termijnen. Bij overschrijding kan een partij de andere partij Digitaal een redelijke termijn voor nakoming stellen, die dan als fatale termijn geldt.

Bereikbaarheid en reactietermijnen

13. De Beheerder is bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. De Beheerder streeft ernaar een storings- of schademelding binnen vier uur tijdens kantooruren op te pakken en een ander bericht binnen vijf werkdagen inhoudelijk te beantwoorden. Dit zijn streeftermijnen, ook waar de Dienstenwijzer een termijn noemt; overschrijding levert geen tekortkoming op. De Beheerder mag zijn kantoor gedurende vakantieperioden sluiten en kondigt dat vooraf Digitaal aan.
14. Buiten kantooruren en tijdens een sluiting is de Beheerder alleen bereikbaar voor calamiteiten, via het calamiteitennummer dat hij bekendmaakt. De Beheerder mag de calamiteitendienst uitbesteden aan een derde en het nummer wijzigen. De kosten van het uitrukken en van de werkzaamheden van die derde zijn voor rekening van de VvE, of van de eigenaar als de oorzaak in een privégedeelte ligt.
15. Aanwijzingen aan de Beheerder worden gegeven door het Bestuur. Verzoeken van individuele leden die verder gaan dan een melding of een vraag over de eigen bijdrage, legt de Beheerder voor aan het Bestuur. Berichten via WhatsApp dienen alleen voor meldingen en de afhandeling daarvan; een opdracht, opzegging of andere rechtshandeling kan niet via WhatsApp worden verricht. De Beheerder communiceert in het Nederlands; een vertaling is een service waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
16. Doet een lid of het Bestuur in onredelijke mate een beroep op de Beheerder, of bejegent iemand de medewerkers van de Beheerder onheus, dan mag de Beheerder na een Digitale waarschuwing het contact met die persoon beperken tot één kanaal en de extra werkzaamheden als Meerwerk in rekening brengen. Voor het aantal meldingen geldt daarnaast de regeling uit de Dienstenwijzer.

Artikel 9 Wet arbeid vreemdelingen

1. De VvE verklaart dat zij voor werkzaamheden ten behoeve van de VvE geen overeenkomsten aangaat met vreemdelingen die op grond van de Wet arbeid vreemdelingen in Nederland geen arbeid mogen verrichten.
2. Partijen bedingen in overeenkomsten die ten behoeve van de VvE met derden worden gesloten, dat de wederpartij geen vreemdelingen inzet die op grond van de Wet arbeid vreemdelingen in Nederland geen arbeid mogen verrichten.
3. Handelt de VvE in strijd met dit artikel, dan vrijwaart zij de Beheerder voor alle boetes en andere sancties die een bevoegd orgaan daarvoor oplegt.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

Klachten

1. De VvE meldt klachten over de werkzaamheden van de Beheerder zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen dertig dagen na ontdekking, Digitaal aan de Beheerder. De Beheerder behandelt de klacht volgens zijn eigen klachtenprocedure en reageert binnen vijftien dagen na ontvangst inhoudelijk. Komen partijen er samen niet uit, dan kan de VvE gebruikmaken van het klachtenprotocol van de BVVB, dat op de website van de BVVB staat.
2. Is de VvE van oordeel dat de Beheerder is tekortgeschoten, dan stelt zij hem Digitaal in de gelegenheid de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen en de schade te beperken.
3. Vorderingsrechten jegens de Beheerder vervallen vierentwintig maanden nadat de VvE bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade en met de mogelijke aansprakelijkheid van de Beheerder.

Onjuiste gegevens

4. De Beheerder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige gegevens die de VvE heeft verstrekt, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid voor de Beheerder kenbaar behoorde te zijn.

Beperking van aansprakelijkheid

5. De aansprakelijkheid van de Beheerder is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder zijn beroeps-, bestuurders- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. De Beheerder zorgt ervoor dat per verzekeringsjaar ten minste de volgende verzekerde bedragen van kracht zijn:
 - a. beroepsaansprakelijkheid: € 1.000.000;
 - b. bestuurdersaansprakelijkheid: € 500.000;
 - c. bedrijfsaansprakelijkheid: € 2.500.000.
6. Keert de verzekeraar om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid van de Beheerder beperkt tot tweemaal de beheervergoeding exclusief btw over het kalenderjaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond.
7. De Beheerder is alleen aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde inkomsten en gemiste besparingen, is uitgesloten.

8. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel en in artikel 6 lid 3 gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Beheerder of zijn leidinggevenden.

Vrijwaring

9. De VvE vrijwaart de Beheerder tegen aanspraken van derden, onder wie de leden van de VvE, die samenhangen met de uitvoering van de Beheerovereenkomst en die het gevolg zijn van gebrekkige besluitvorming binnen de VvE, een ontbrekende of ontoereikende volmacht, door de VvE verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, of de uitvoering van besluiten en instructies van de VvE. De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Beheerder.
10. De VvE vrijwaart de Beheerder tegen aanspraken van derden voor het geval de Beheerder op grond van de wet of zijn beroepsregels gedwongen is de opdracht terug te geven of medewerking te verlenen aan overheidsinstanties.

Artikel 11 Ontbinding en overdracht

Ontbinding met onmiddellijke ingang

1. Ieder van partijen kan de Beheerovereenkomst Digitaal met ontvangstbevestiging en zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden als de andere partij:
 - a. in staat van faillissement is verklaard of surseance van betaling heeft aangevraagd;
 - b. haar onderneming staakt of wordt ontbonden;
 - c. na een Digitale ingebrekestelling met ontvangstbevestiging met een termijn van ten minste dertig dagen blijft tekortschieten in een wezenlijke verplichting uit de Beheerovereenkomst;
 - d. zich schuldig maakt aan fraude of verduistering.
2. De Beheerder kan de Beheerovereenkomst daarnaast op dezelfde wijze ontbinden als:
 - a. de VvE na aanmaning een betalingsachterstand heeft van meer dan twee maanden;
 - b. de VvE geen rechtsgeldig Bestuur heeft of de besluitvorming binnen de VvE duurzaam onmogelijk is;
 - c. de VvE na een Digitale waarschuwing instructies blijft geven die in strijd zijn met de wet of de Akte van splitsing;
 - d. de samenwerking duurzaam is verstoord en een Digitaal aangekondigd overleg daarover binnen twee maanden geen verbetering heeft gebracht.
3. Ontbinding laat de verschuldigdheid van de vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden onverlet. Bij ontbinding door de Beheerder op grond van lid 1 onder c of d of lid 2 is de VvE de beheervergoeding verschuldigd tot het einde van het lopende kalenderjaar, met een maximum van drie maanden na de datum van ontbinding. Bij ontbinding door de VvE wegens een tekortkoming van de Beheerder is de vergoeding verschuldigd tot de datum van ontbinding en betaalt de Beheerder een vooruitbetaalde vergoeding over de periode daarna terug.

Overdracht van de administratie

4. Bij ieder einde van de Beheerovereenkomst, ongeacht de grond, brengt de Beheerder de boekhouding en de administratie in zodanige staat dat deze eenvoudig kan worden overgedragen. De Beheerder draagt de administratie uiterlijk vier weken na het einde van de Beheerovereenkomst over aan de VvE of aan een door de VvE aangewezen derde, op de

wijze die in artikel 5 lid 3 is beschreven. De Beheerder draagt de administratie over zoals hij haar heeft ontvangen en bijgehouden, en staat niet in voor de volledigheid van stukken uit de periode vóór de ingangsdatum. Lopende dossiers worden overgedragen in de staat waarin zij zich bevinden. Sleutels draagt de Beheerder over voor zover hij die volgens zijn sleutelregistratie onder zich heeft.

5. De Beheerder mag de afgifte van de administratie opschorten totdat de VvE haar opeisbare en niet gemotiveerd betwiste schulden aan de Beheerder heeft voldaan. De opschorting geldt niet voor de stukken die de VvE nodig heeft voor de continuïteit van haar beheer of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen, zoals de ledenlijst, de bankgegevens, de verzekeringspolissen en de lopende contracten.
6. Tot drie maanden na het einde van de Beheerovereenkomst stelt de Beheerder de VvE of een door de VvE aangewezen derde in de gelegenheid de administratie in ontvangst te nemen.
7. Neemt de VvE de administratie niet in ontvangst, dan biedt de Beheerder deze Digitaal met ontvangstbevestiging aan het Bestuur aan. De Beheerder voegt een gespecificeerde inventarisstaat bij en bewaart daarvan een exemplaar.
8. Ontvangt de Beheerder daarna nog stukken voor de VvE, dan hoeft hij die niet af te handelen. De Beheerder zendt de stukken door aan de nieuwe beheerder of de VvE, of retourneert ze aan de afzender. De Beheerder is niet aansprakelijk voor de gevolgen van deze handelwijze.
9. Werkzaamheden voor de overdracht die verder gaan dan lid 4, zoals extra exports, conversies of een toelichting aan de opvolgende beheerder, zijn Meerwerk.

Artikel 12 Integriteit

1. De relatie met de VvE is mede gebaseerd op zorgvuldigheid, maatschappelijke aanvaardbaarheid en integriteit. De Beheerder staat ervoor in dat iedere tegenstrijdigheid tussen persoonlijke en zakelijke activiteiten wordt vermeden. Is de VvE van mening dat de naleving van dit artikel in het geding is of komt, dan stelt zij de Beheerder daarvan direct op de hoogte.
2. De VvE onthoudt zich van activiteiten die de Beheerder bij het vervullen van zijn opdracht kunnen belemmeren of zijn werkzaamheden kunnen doorkruisen.
3. Treedt de Beheerder ook op als Bestuurder en lopen zijn eigen financiële belang en het belang van de VvE uiteen, waaronder de situatie bedoeld in de artikelen 14 en 15, dan meldt de Beheerder dit tegenstrijdig belang onverwijld en Digitaal aan de Vergadering van Eigenaars. De Beheerder onthoudt zich in dat geval als Bestuurder volledig van de besluitvorming over de betreffende aangelegenheid. De melding en de onthouding worden uitdrukkelijk in de notulen van de vergadering opgenomen.
4. De Beheerder is aangesloten bij VGM NL en bij de BVVB en is gebonden aan de BVVB Gedragscode, die via de website van de Beheerder is in te zien. De medewerkers van de Beheerder hebben de BVVB Gedragscode voor gezien ondertekend.
5. De Beheerder en zijn medewerkers die de financiële belangen van de VvE behartigen, beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag voor financiële dienstverlening, die elke drie jaar opnieuw wordt aangevraagd.
6. De Beheerder werkt nieuwe medewerkers in volgens een inwerkplan en houdt de vakkennis binnen zijn organisatie op peil door permanente educatie.

7. De Beheerder aanvaardt van aannemers en andere bedrijven die onderhouds- of herstelwerk voor de VvE uitvoeren geen provisie of gunsten in natura. Opdrachten worden uitsluitend op zakelijke gronden verstrekt. Voor verzekeringen geldt artikel 17 lid 2.

Artikel 13 Persoonsgegevens en geheimhouding

1. Partijen leven bij de verwerking van persoonsgegevens de AVG na.
2. De VvE is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van haar leden en van andere betrokkenen die de Beheerder ten behoeve van de VvE verwerkt. De Beheerder verwerkt deze gegevens als verwerker in opdracht van de VvE en uitsluitend voor de uitvoering van de Beheerovereenkomst. De nadere afspraken zijn vastgelegd in de verwerkersovereenkomst van de Beheerder, die deel uitmaakt van de Beheerovereenkomst. De verwerkersovereenkomst staat op www.florian.nl/verwerkersovereenkomst, waar de VvE haar kan openen en opslaan. Door het aangaan van de Beheerovereenkomst aanvaardt de VvE de verwerkersovereenkomst in de versie die op dat moment geldt. Een wijziging kondigt de Beheerder aan volgens artikel 2 lid 5; eerdere versies blijven op verzoek beschikbaar. Voor zover de Beheerder persoonsgegevens verwerkt voor zijn eigen administratie of om aan zijn eigen wettelijke verplichtingen te voldoen, is hij zelf verwerkingsverantwoordelijke.
3. De Beheerder treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen. Hij mag subverwerkers inschakelen, zoals leveranciers van software en hosting, mits hij aan hen ten minste dezelfde verplichtingen oplegt.
4. Voor het debiteurenbeheer als bedoeld in artikel 5 lid 5 mag de Beheerder namens de VvE persoonsgegevens van debiteuren verstrekken aan de ingeschakelde incassodienstverlener, gerechtsdeurwaarder of advocaat. De Beheerder verstrekt alleen de gegevens die voor de incasso nodig zijn, zoals naam, adres, contactgegevens en de specificatie van de vordering. De Beheerder legt met de incassodienstverlener vast hoe deze met de gegevens omgaat. Deze verstrekking is beschreven in de privacyverklaring als bedoeld in lid 10.
5. Voor de afhandeling van schade-, storings- en onderhoudsmeldingen mag de Beheerder namens de VvE de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de melder en van de betrokken bewoners verstrekken aan de aannemer, leverancier, verzekeraar of schade-expert die voor de melding wordt ingeschakeld. De Beheerder verstrekt alleen de gegevens die voor de afhandeling nodig zijn en informeert de melder daarover bij de melding. De Beheerder bedingt bij de ontvanger dat deze de gegevens alleen voor de betreffende opdracht gebruikt, niet aan derden doorgeeft en na afronding niet langer bewaart dan nodig is.
6. De Beheerder meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen achtenveertig uur na ontdekking, aan het Bestuur.
7. Na de overdracht van de administratie overeenkomstig artikel 11 verwijderd de Beheerder de persoonsgegevens, behalve voor zover hij op grond van artikel 5 lid 3 een kopie bewaart, wettelijk verplicht is ze te bewaren of ze nodig heeft voor de behandeling van een geschil.
8. Partijen houden alle vertrouwelijke gegevens geheim die zij van elkaar ontvangen, waaronder gegevens over de VvE en over de eigenaars en gebruikers van de appartementen, tenzij een wettelijke plicht tot bekendmaking verplicht.

9. Bij de Beheerder kan periodiek een audit worden uitgevoerd in het kader van kwaliteitsbewaking of certificering. De controlerende of certificerende instelling krijgt daarbij waar nodig inzage in de administratie van de VvE, nadat zij een geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend.
10. De privacyverklaring voor eigenaars, bewoners en melders staat op www.florian.nl/privacy en beschrijft welke persoonsgegevens de Beheerder namens de VvE verwerkt, met welk doel, met wie zij worden gedeeld en hoe lang zij worden bewaard. De VvE gebruikt deze verklaring als haar privacyverklaring en verwijst haar leden en bewoners ernaar. De Beheerder mag de privacyverklaring aanpassen aan wijzigingen in zijn werkwijze of in de wet en plaatst de actuele versie op dezelfde plaats.

Artikel 14 Voorschotlening door de Beheerder aan de VvE

Toepassingsbereik

1. Dit artikel is van toepassing als de VvE niet over voldoende financiële middelen beschikt om noodzakelijke werkzaamheden tijdig te bekostigen en de Beheerder bereid is deze werkzaamheden voor te financieren met een lening aan de VvE.

Voorwaarden voor de voorschotlening

2. Een lening van de Beheerder aan de VvE is alleen toegestaan als aan alle volgende voorwaarden is voldaan:
 - a. Vergaderbesluit. De Vergadering van Eigenaars heeft bij rechtsgeldig besluit ingestemd met het aangaan van de lening. Is de Beheerder ook Bestuurder, dan heeft hij zich voorafgaand aan de stemming Digitaal aan de besluitvorming onttrokken wegens tegenstrijdig belang als bedoeld in artikel 12 lid 3. De onttrekking is in de notulen opgenomen.
 - b. Ondertekende leningsovereenkomst. Tussen de Beheerder als schuldeiser en de VvE als schuldenaar wordt een afzonderlijke, door beide partijen ondertekende leningsovereenkomst gesloten, los van de Beheerovereenkomst, met vermelding van het leningbedrag, de rentevoet, de looptijd, de terugbetalingsregeling en de gevolgen van niet-nakoming.
 - c. Zakelijke condities. De leningsvoorwaarden zijn marktconform en niet gunstiger voor de Beheerder dan de voorwaarden die een onafhankelijke derde zou bedingen.
 - d. Noodzakelijkheid. De te financieren werkzaamheden zijn aantoonbaar noodzakelijk voor het onderhoud, de veiligheid of de instandhouding van het gebouw, en uitstel is redelijkerwijs niet mogelijk.

Transparantie en verantwoording

3. De lening wordt als afzonderlijke post opgenomen op de balans van de VvE en is zichtbaar in iedere periodieke financiële rapportage zolang de lening niet volledig is afgelost. De jaarstukken vermelden het uitstaande saldo, de betaalde rente en de verrichte aflossingen.
4. De Beheerder mag de lening, inclusief rente, alleen verrekenen met bedragen die hij aan de VvE verschuldigd is als dat uitdrukkelijk in de leningsovereenkomst is vastgelegd en de Vergadering van Eigenaars daarmee heeft ingestemd.

Beperkingen

5. De Beheerder verstrekt in het kader van zijn beheer- of bestuurstaken geen leningen aan individuele leden van de VvE. De financiering van individuele bijdragetekorten is een aangelegenheid tussen het betreffende lid en de VvE en wordt afgehandeld via de incassoprocedure als bedoeld in artikel 5 lid 5.
6. De totale uitstaande voorschotlening van de Beheerder aan een VvE bedraagt nooit meer dan het bedrag dat de Vergadering van Eigenaars uitdrukkelijk heeft goedgekeurd. Een verhoging van het leningbedrag vereist een nieuw vergaderbesluit.

Artikel 15 Wijziging van de dienstverlening en de tarieven

1. Het takenpakket en de prijs kunnen, afgezien van de indexering als bedoeld in artikel 4 lid 3, alleen worden gewijzigd met instemming van beide partijen of met toepassing van dit artikel.
2. De Beheerder kan per 1 januari van een kalenderjaar een wijziging doorvoeren van het takenpakket, van de pakketvorm (bijvoorbeeld van een all-in pakket naar een basispakket met Meerwerk tegen de tarieven uit de Dienstenwijzer) of van de tarieven, als een van de volgende gronden zich voordoet:
 - a. de werkzaamheden voor de VvE zijn structureel en wezenlijk omvangrijker dan bij de Offerte was voorzien;
 - b. een wijziging van wet- of regelgeving brengt nieuwe of zwaardere verplichtingen mee;
 - c. de kosten van de Beheerder zijn aantoonbaar sterker gestegen dan door de indexering wordt gedekt;
 - d. de Beheerder biedt de betreffende pakketvorm in het algemeen niet langer aan.
3. De Beheerder deelt de wijziging uiterlijk zes maanden voor de ingangsdatum Digitaal en gemotiveerd mee aan het Bestuur. Hij voegt de nieuwe omschrijving van het takenpakket, de nieuwe prijs en de nieuwe Dienstenwijzer bij en wijst uitdrukkelijk op het opzegrecht van lid 5.
4. Wordt het takenpakket kleiner, dan wordt de prijs naar evenredigheid verlaagd.
5. De VvE kan de Beheerovereenkomst tot uiterlijk één maand voor de ingangsdatum van de wijziging Digitaal opzeggen tegen die ingangsdatum. Artikel 3 lid 2 is op deze opzegging niet van toepassing en na de ingangsdatum is geen vergoeding meer verschuldigd. Zegt de VvE niet op, dan geldt de wijziging vanaf de ingangsdatum als overeengekomen.
6. Treedt de Beheerder ook op als Bestuurder, dan plaatst hij de voorgenomen wijziging tijdig op de agenda van de Vergadering van Eigenaars en is artikel 12 lid 3 van toepassing.

Artikel 16 Vergaderingen

1. De Dienstenwijzer bepaalt of de Beheerder vergaderingen organiseert en voorziet. In het All-in pakket is één Algemene Ledenvergadering per verenigingsjaar inbegrepen; in het Basispakket organiseert de VvE de vergadering zelf. Een vergadering duurt ten hoogste twee uur; voor de meertijd geldt het uurtarief uit de Dienstenwijzer. De huur van een vergaderruimte is voor rekening van de VvE.
2. Een tweede vergadering omdat het quorum niet is gehaald, een extra of buitengewone vergadering en een bestuursvergadering zijn Meerwerk tegen het tarief uit de

Dienstenwijzer. De Beheerder noemt de kosten vooraf. De datum wordt in overleg met de Beheerder vastgesteld. De Beheerder is niet gehouden aanwezig te zijn op een datum die niet met hem is afgestemd.

3. De Beheerder mag een vergadering online of in gemengde vorm houden, voor zover de wet en de Akte van splitsing dat toelaten.
4. De Beheerder zendt het concept van de notulen binnen vijftien werkdagen na de vergadering aan het Bestuur of de voorzitter. Opmerkingen worden binnen tien werkdagen Digitaal doorgegeven. De notulen worden vastgesteld in de volgende vergadering. Verzending naar het e-mailadres dat een lid heeft opgegeven, geldt als ontvangst.
5. Voor een vergadering die de Beheerder niet zelf heeft georganiseerd, staat hij niet in voor de oproeping, de controle van volmachten, de telling van stemmen en de notulen. De VvE levert de notulen en de besluitenlijst binnen veertien dagen na de vergadering aan. Tot die tijd is de Beheerder niet gehouden besluiten uit die vergadering uit te voeren.
6. De Beheerder mag een Digitaal akkoord van het Bestuur als opdracht behandelen. Het risico dat een besluit dat buiten een vergadering is genomen niet rechtsgeldig is, ligt bij de VvE.
7. Het beantwoorden van vragen van de kascommissie over het lopende boekjaar is inbegrepen, met één controlemoment per boekjaar, digitaal of op het kantoor van de Beheerder tijdens kantooruren. Ondersteuning bij de controle van eerdere boekjaren is Meerwerk.

Artikel 17 Verzekeringen, schade en overeenkomsten met derden

Verzekeringen

1. De VvE is verzekeringnemer van de opstalverzekering en van haar andere verzekeringen. De VvE bepaalt zelf bij welke verzekeraar zij zich verzekert. De Beheerder beheert de polissen volgens de Dienstenwijzer, waaronder de prolongatie, de premiebetaling en de polisadministratie. Voor het afsluiten van een nieuwe verzekering, het overstappen naar een andere verzekeraar of tussenpersoon en het opzeggen van een verzekering is een besluit van het Bestuur of van de Vergadering van Eigenaars nodig. De Beheerder is geen verzekeringsadviseur.
2. De Beheerder werkt voor verzekeringen samen met Meijers Assurantiën en ontvangt van Meijers vergoedingen: provisie over de verzekeringen die VvE's via Meijers hebben gesloten en, bij een schade, de fee voor schadebegeleiding uit de Dienstenwijzer. De Beheerder geeft het Bestuur op verzoek opgave van de vergoedingen die op de VvE betrekking hebben. De VvE is vrij een andere tussenpersoon of verzekeraar te kiezen.

Schade

3. De Beheerder meldt een schade bij de verzekeraar en coördineert de afhandeling. De Beheerder is geen schade-expert en treedt niet op als belangenbehartiger tegenover de verzekeraar. De betrokken eigenaar of bewoner levert tijdig de gegevens aan die voor de melding nodig zijn. Een uitkering wordt ontvangen op de bankrekening van de VvE.
4. Voor de begeleiding van een schade boven het bedrag dat de Dienstenwijzer noemt, geldt de fee voor schadebegeleiding uit de Dienstenwijzer. Is de VvE via de Beheerder bij Meijers verzekerd, dan betaalt de VvE deze fee niet en ontvangt de Beheerder haar van Meijers. Is de VvE elders verzekerd, dan is de VvE de fee verschuldigd, ook als haar verzekeraar deze kosten niet of niet volledig vergoedt.

Overeenkomsten met leveranciers

5. Door het aangaan van de Beheerovereenkomst verleent de VvE de Beheerder een doorlopende volmacht om namens de VvE overeenkomsten voor onderhoud, schoonmaak, liftonderhoud, energie en vergelijkbare diensten aan te gaan, te verlengen en op te zeggen, voor zover de begroting daarin voorziet of het Bestuur daarmee heeft ingestemd. De VvE is en blijft contractpartij. Bij het einde van de Beheerovereenkomst zorgt de VvE er zelf voor dat de leveranciers het nieuwe correspondentieadres ontvangen.
6. De begeleiding van groot onderhoud boven het bedrag dat de Dienstenwijzer noemt, verricht de Beheerder tegen de begeleidingsfee uit de Dienstenwijzer. Is voor een project een afzonderlijke opdracht gegeven, dan gaat die voor op deze Algemene Voorwaarden. De omvang van het werk volgt uit de offerte van de aannemer; de VvE is verantwoordelijk voor de volledigheid van de opgave van gebreken en schades. Meer- en minderwerk van de aannemer wordt alleen via het Bestuur opgedragen.

Privégedeelten, toegang en aanschrijvingen

7. Een oordeel van de Beheerder over de vraag of een zaak gemeenschappelijk of privé is, of wie de kosten draagt, is een niet-bindende inschatting. De beslissing ligt bij het Bestuur of de Vergadering van Eigenaars.
8. De eigenaar zorgt ervoor dat een ingeschakelde vakman toegang krijgt tot zijn privégedeelte, ook als dat is verhuurd. De eigenaar is voor de Beheerder het aanspreekpunt voor zijn huurder. Wachtijd, een vergeefse rit en vertraging doordat geen toegang wordt verleend, komen niet voor rekening van de Beheerder.
9. Laat een eigenaar zelf een noodreparatie aan een gemeenschappelijk gedeelte uitvoeren, dan meldt hij dat direct aan de Beheerder. Over vergoeding van de kosten beslist het Bestuur.
10. De Beheerder signaleert en coördineert keuringen, inspecties en aanschrijvingen van de overheid of de verzekeraar. De Beheerder is niet aansprakelijk voor een dwangsom, een boete of het verlies van verzekeringsdekking als het daarvoor benodigde besluit, de benodigde gegevens of de benodigde middelen ontbreken.
11. De Beheerder houdt alleen sleutels van gemeenschappelijke ruimten onder zich als dat is afgesproken, en legt die vast in een sleutelregistratie. De Beheerder geeft een sleutel alleen af tegen een ondertekende verklaring van ontvangst. De kosten van het bijmaken of vervangen van sleutels, cilinders en certificaten zijn voor rekening van de VvE.

Artikel 18 Juridische kwesties en bemiddeling

1. Een uitleg van de Beheerder over de Akte van splitsing, een reglement of de wet is de opvatting van de Beheerder en geen juridisch advies. De VvE kan daaraan geen rechten ontleen.
2. De Beheerder is beheerder van de VvE en daarmee van alle eigenaars gezamenlijk. De Beheerder is geen partij in een geschil tussen leden onderling of tussen een lid en het Bestuur, en beslist zo een geschil niet. Een bezwaar van een lid tegen een besluit hoort thuis in de Vergadering van Eigenaars.
3. De Beheerder vertegenwoordigt de VvE niet in een gerechtelijke procedure. Een ingebrekestelling of een andere juridische stap namens de VvE zet de Beheerder alleen op grond van een besluit van de VvE. De VvE is opdrachtgever van een advocaat of andere

externe jurist en draagt de kosten daarvan. De Beheerder verstuurt geen brieven op eigen naam die door een ander zijn opgesteld.

4. Op verzoek van het Bestuur of van de betrokken partijen kan een aan de Beheerder verbonden jurist bemiddelen in een geschil binnen de VvE (mediation). Bemiddeling gebeurt op grond van een afzonderlijke opdracht en tegen het tarief uit de Dienstenwijzer. Deelname is vrijwillig. De bemiddelaar neemt geen beslissing en treedt niet op voor een van de partijen. De Beheerder bemiddelt niet in een geschil waarbij hij zelf partij is.

Artikel 19 Digitale systemen en kunstmatige intelligentie

1. De Beheerder gebruikt voor zijn dienstverlening digitale systemen, waaronder het platform en portaal Convect en het Florian-dashbord met de daarbij behorende online omgevingen voor offertes, meldingen, onboarding en het meerjarenonderhoudsplan. Convect is van Convect Beheer B.V. Het Florian-dashbord is van Florian B.V. Alle rechten van intellectuele eigendom op deze systemen berusten bij de genoemde rechthebbenden.
2. De VvE, haar Bestuur en haar leden krijgen voor de duur van de Beheerovereenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze systemen te gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn bedoeld. De gegevens en documenten van de VvE in deze systemen blijven van de VvE.
3. De Beheerder mag een systeem of leverancier vervangen, mits de VvE toegang tot haar administratie behoudt. De Beheerder kondigt een vervanging vooraf Digitaal aan. Voor leveranciers die persoonsgegevens verwerken geldt daarnaast de verwerkersovereenkomst.
4. De Beheerder spant zich in om de systemen beschikbaar te houden. Onderhoud en storingen, ook bij leveranciers, leveren geen tekortkoming op. Wie inloggegevens of een persoonlijke link ontvangt, gaat daar zorgvuldig mee om en deelt deze niet met anderen.
5. De Beheerder gebruikt hulpmiddelen op basis van kunstmatige intelligentie, waaronder Claude van Anthropic, bijvoorbeeld voor het samenvatten van dossiers, het opstellen van teksten en het verwerken van documenten. Een medewerker van de Beheerder beoordeelt de uitkomst voordat deze wordt gebruikt; de Beheerder blijft verantwoordelijk voor zijn dienstverlening. De Beheerder neemt geen besluiten met gevolgen voor een eigenaar of bewoner uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking. Voor zover daarbij persoonsgegevens worden verwerkt, gelden artikel 13 en de verwerkersovereenkomst.
6. Bij het einde van de Beheerovereenkomst eindigt het gebruiksrecht en de toegang tot de systemen. De overdracht van de administratie verloopt volgens artikel 11.

Artikel 20 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Beheerovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien of daarmee samenhangen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag.
4. Is een bepaling uit de Beheerovereenkomst of uit deze Algemene Voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen

treden dan in overleg over een nieuwe bepaling die de strekking van de nietige of vernietigde bepaling zoveel mogelijk benadert.