



## Algemene voorwaarden B.V. Pilaster VvE-Beheer Noord-Holland gevestigd te Alkmaar

### 1. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met B.V. Pilaster VvE-Beheer Noord-Holland, hierna te noemen Pilaster. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig voor zover ze schriftelijk zijn overeengekomen. De Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten.
2. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken van VvE, wordt daarmee de opdrachtgever van Pilaster bedoeld. Deze opdrachtgever kan een Vereniging van Eigenaars in de zin van art. 5:124 BW, een vereniging in de zin van art. 2:26 BW, een woningcorporatie, een ontwikkelaar/aannemer, een Coöperatieve Exploitatie Vereniging, een mandeligheid e.d. zijn.
3. Offertes van Pilaster zijn vrijblijvend. Een overeenkomst tussen Pilaster en een VvE komt pas tot stand nadat Pilaster de aan haar verstrekte opdracht schriftelijk heeft bevestigd en/of door partijen de beheerovereenkomst is ondertekend.
4. De bedingen van deze voorwaarden werken mede ten behoeve van de werknemers van Pilaster en de door Pilaster ingeschakelde derden en freelancers.
5. De diensten Dagelijks- en Contract Onderhoud en alle additionele diensten kunnen door Pilaster en/of namens de VvE worden uitbesteed aan derden.
6. Wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst van welke aard dan ook, schriftelijk of mondeling door of namens de VvE aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave kon worden gerekend, worden bij de opdrachtgever extra in rekening gebracht.
7. Door de VvE na het verstrekken van de opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan moeten door de VvE tijdig en schriftelijk aan ons ter kennis worden gebracht. Bij mondelinge of per telefoon opgegeven opdrachten is het risico voor de al dan niet (juiste) tenuitvoerlegging van de wijzigingen voor rekening van de VvE.
8. Voor alle werkzaamheden, welke de VvE aan Pilaster wenst uit te besteden, dient de VvE de actuele en benodigde bescheiden binnen twee weken na acceptatie van de concept-beheerovereenkomst in het bezit te stellen van Pilaster.

### 2. Vertegenwoordiging

1. Behoudens en voor zover dat uitdrukkelijk anders is overeengekomen treedt Pilaster slechts op als extern beheerder voor de VvE en niet als bestuurder van de VvE in de zin van 5:131 BW dan wel anderszins.
2. Pilaster treedt eerst op als bestuurder indien zij door de Vergadering van Eigenaars (of bij een vereniging of coöperatie door de ledenvergadering) is benoemd, en zij deze benoeming schriftelijk heeft aanvaard. Indien Pilaster als bestuurder optreedt draagt zij geen verantwoordelijkheid voor gevoerd beleid. Pilaster treedt dan slechts als uitvoerder van het door de Vergadering van Eigenaars vastgestelde beleid van de VvE op.
3. Pilaster vertegenwoordigt de VvE en wordt zelf geen partij bij de overeenkomsten die zij namens de VvE afsluit ter uitoefening van haar functie als beheerder/bestuurder.

### 3. Uitvoering

1. Pilaster is nimmer gehouden meer of andere werkzaamheden ten behoeve van de VvE te verrichten dan in haar offerte en/of beheerovereenkomst is overeengekomen.
2. Bij de uitvoering van de opdracht is Pilaster bevoegd derden, waaronder in ieder geval B.V. Pilaster VvE-Beheer en Pilaster Holding B.V. in te schakelen en hen daartoe de benodigde

gegevens te verschaffen. Pilaster zal daarbij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Pilaster is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de tekortkomingen van derden. Iedere opdracht aan Pilaster houdt de machtiging in om namens de VvE aansprakelijkheidsbeperkingen te aanvaarden.

3. Pilaster zal de VvE zo spoedig mogelijk mondeling en schriftelijk informeren indien er schade is ontstaan aan eigendommen van de VvE.
4. De VvE is verplicht Pilaster, binnen een door Pilaster vastgestelde termijn, volledig en op de juiste wijze gegevens, inlichtingen en bescheiden te verschaffen, die nodig zijn voor de uitvoering van het beheer. Indien de VvE de benodigde gegevens niet binnen de vastgestelde termijn aan Pilaster verstrekt heeft Pilaster het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, onverminderd haar recht om de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de VvE in rekening te brengen.
5. In geval van overmacht, bijvoorbeeld door brand, technische storingen, stakingen of abnormaal hoog ziekteverzuim wordt de verbintenis van Pilaster van rechtswege opgeschort voor de duur van de overmacht.
6. Indien de overmacht langer dan twaalf weken voortduurt kan één der partijen de overeenkomst ontbinden, zonder dat zij recht op schadevergoeding heeft.
7. Opgegeven termijnen zijn geen fatale termijnen, de VvE kan Pilaster bij overschrijding een redelijke termijn voor nakoming stellen.
8. Pilaster stelt de wijze vast waarop de financiële administratie van de VvE wordt ingericht.
9. Overeenkomstig de wettelijke bepalingen draagt Pilaster zorg voor bewaring van de administratie voor een termijn van 7 jaar.

#### 4. Aansprakelijkheid

1. Pilaster is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat aan eigendommen van eigenaren, bewoners, bezoekers van het appartementengebouw, dan wel voor schade geleden door personeel van derden die vanwege werkzaamheden in of op de eigendommen van de eigenaren, bewoners en bezoekers aanwezig zijn (geweest), behoudens in geval van opzet of grove schuld welke te wijten is aan Pilaster.
2. Pilaster zal er voor zorgdragen dat bij de uitvoering van werkzaamheden wordt voldaan aan ter zake door de overheid gestelde eisen, evenals aan het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen. De daaraan verbonden kosten komen geheel voor rekening van de VvE.
3. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de VvE binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld aan Pilaster.
4. Indien naar het oordeel van de VvE, Pilaster is tekort gekomen in de nakoming van haar verplichtingen ten opzichte van de VvE, dient de VvE haar allereerst in de gelegenheid te stellen de tekortkoming te herstellen.
5. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden ten opzichte van Pilaster vervallen een jaar na het moment waarop betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
6. Pilaster is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Pilaster is uitgegaan van door de VvE verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij die onjuistheid of onvolledigheid haar bekend hoorde te zijn.
7. Iedere aansprakelijkheid van Pilaster is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de door Pilaster gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat Pilaster in dat geval draagt.
8. In gevallen waarin de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat is de aansprakelijkheid van Pilaster beperkt tot 50% van het bedrag van het honorarium dat Pilaster in het voorafgaande half jaar aan de VvE gefactureerd heeft, te vermeerderen met de omzetbelasting daarover.
9. De werkzaamheden door Pilaster worden uitsluitend ten behoeve van de VvE verricht. De VvE is verplicht Pilaster te vrijwaren voor alle aanspraken van derden tot schadevergoeding

jegens Pilaster aangaande de uitvoering van de overeenkomst en is aansprakelijk voor alle kosten die daaruit voortvloeien, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Pilaster en haar ondergeschikten.

## 5. Toegang

1. Voor het inventariseren en doen verrichten van onderhoudswerkzaamheden aan het appartementengebouw verleent de VvE aan Pilaster, of aan de daartoe door Pilaster bevoegd verklaarde personen, toestemming die werkzaamheden uit te voeren. Hiertoe zal het appartementengebouw (alsmede gemeenschappelijke ruimten, gemeenschappelijke voorzieningen en het dak), permanent (24 uur per dag, 365 dagen per jaar) voor Pilaster bereikbaar zijn, zonder dat voorgaande toestemming van de VvE nodig is.
2. Pilaster ontvangt hiertoe van de VvE een (set) sleutel(s), die onvervreemdbaar eigendom van de VvE blijven. Pilaster zal eventueel gemaakte kopieën na het beëindigen van deze overeenkomst tezamen met de originele sleutel(s) bij de VvE inleveren. Onder sleutel(s) wordt in dit artikel mede verstaan de sleutel van het eventueel door de VvE in het gebouw geplaatste sleutelkluisje.
3. Indien Pilaster werkzaamheden door derden laat uitvoeren zal deze derde voorzien zijn van een op naam gestelde opdracht door Pilaster. Pilaster zal maatregelen (laten) nemen om eventuele overlast tot een minimum te beperken.

## 6. Prijzen en Betaling

1. De prijs voor de werkzaamheden als beheerder heeft betrekking op de werkzaamheden die in de bij de offerte behorende omschrijving van werkzaamheden en/of in de tussen partijen gesloten overeenkomst met bijbehorende bijlagen zijn omschreven. Extra werkzaamheden zal Pilaster in nader overleg op basis van een vast bedrag of uurtarief in rekening brengen.
2. De door Pilaster gehanteerde tarieven zijn inclusief bureaunkosten zoals porti-, papier- en telefoon-/faxkosten maar exclusief vergaderruimte voor de te houden (algemene leden)vergadering(en) buiten het kantoor van Pilaster.
3. De prijzen van de dienstverlening van Pilaster zijn exclusief BTW en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van het consumentenprijsindexcijfer zoals gepubliceerd door het CBS. Prijsverhogingen anders dan door indexering zullen door Pilaster tenminste drie maanden voor het einde van de contractstermijn aan de VvE worden meegedeeld.
4. De facturen van Pilaster dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn betaald op de door Pilaster aan te wijzen bankrekening. Betaling dient plaats te vinden per kwartaal of gedeelte van het kwartaal, afhankelijk van het aanvangstijdstip van de overeenkomst, blijkend uit de ondertekening van de overeenkomst. Bij totaal- c.q. jaarbedragen van ten hoogste € 1.000,00 exclusief BTW, dient betaling plaats te vinden ineens c.q. per jaar. Er wordt per of omstreeks de 1<sup>e</sup> werkdag van elk kwartaal gefactureerd. Jaarfacturen worden aan het begin van het tweede kwartaal gefactureerd, halfjaarfacturen aan het begin van het eerste en derde kwartaal.
5. Indien binnen voornoemde termijn geen betaling plaatsvindt is de VvE van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist en is de VvE de wettelijke rente over het te betalen bedrag verschuldigd.
6. Pilaster is, zodra de VvE in verzuim is, bevoegd al haar werkzaamheden voor de VvE met onmiddellijke ingang op te schorten. Van het opschorten van haar werkzaamheden doet Pilaster onmiddellijk schriftelijke mededeling aan de VvE onder opgave van de achterstallige bedragen.
7. Indien de VvE na te zijn aangemaand na de in de aanmaning gestelde termijn nog in gebreke blijft te betalen, is zij gehouden tot betaling van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, alsmede een boeterente van 1 % per maand of gedeelte van een maand, gedurende de periode dat de VvE niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De buitengerechtelijke incassokosten worden gelijk gesteld met het tarief van de Koninklijke Nederlandse Vereniging van Deurwaarders c.q. de Orde van Advocaten.

8. Alle betalingen worden eerst in mindering gebracht op de verschuldigde kosten, vervolgens op de rente en vervolgens steeds op de oudste hoofdsom.
9. Indien een opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel is aangegeven, dit ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

## 7. Beëindiging

1. In geval van beëindiging van de beheerovereenkomst zal de VvE Pilaster een termijn gunnen van twaalf weken na dag waarop de overeenkomst is beëindigd teneinde de administratie in zodanige staat te brengen dat zij eenvoudig kan worden overgedragen aan een daartoe door de VvE aan te wijzen derde.
2. In geval van beëindiging van de overeenkomst is Pilaster bevoegd de afgifte van de onder haar berustende bescheiden op te schorten totdat het uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst door de VvE aan haar verschuldigde integraal is voldaan.
3. Indien de VvE bij beëindiging de opzegtermijn zoals in de overeenkomst tussen partijen bepaald niet in acht neemt, is zij aan Pilaster verschuldigd de gemaakte kosten en het honorarium tot het moment van beëindiging, vermeerderd met 50% van het honorarium dat de VvE tot het einde van de opzegtermijn verschuldigd zou zijn.

## 8. Certificeringen

1. De VvE verleent op eerste verzoek alle medewerking aan instanties welke in opdracht van Pilaster onderzoek doen in het kader van certificering van Pilaster.
2. Pilaster verleent op eerste verzoek alle medewerking aan instanties welke in opdracht van de VvE onderzoek doen in het kader van certificering van de VvE.

## 9. Wet Arbeid Vreemdelingen

1. De VvE verklaart tegenover Pilaster dat de VvE geen overeenkomsten zal aangaan met vreemdelingen die op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen dan wel anderszins niet rechtsgeldig in Nederland arbeid mogen verrichten. De VvE zal Pilaster vrijwaren voor alle eventuele boetes en/of sancties opgelegd in verband met enige (vermeende) overtreding van de Wet Arbeid Vreemdelingen of aanverwante wet-of regelgeving.
2. Partijen zullen in overeenkomsten die namens de VvE worden aangegaan, bedingen dat door de contractspartij van de VvE geen vreemdelingen zullen worden ingezet die op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen dan wel anderszins niet rechtsgeldig in Nederland arbeid mogen verrichten. In die overeenkomsten zal tevens een vrijwaring voor de VvE/Pilaster en andere betrokkenen (moeten) worden opgenomen, te verlenen door de contractpartij van de VvE.

## 10. Wet Aanpak Schijnconstructies

1. De VvE verklaart tegenover Pilaster dat de VvE geen overeenkomsten zal aangaan in strijd met de Wet Aanpak Schijnconstructies. De VvE zal Pilaster vrijwaren voor alle eventuele boetes en/of sancties opgelegd in verband met enige (vermeende) overtreding van de Wet Aanpak Schijnconstructies of aanverwante wet-of regelgeving.
2. Partijen zullen in overeenkomsten die namens de VvE worden aangegaan, bedingen dat door de contractpartij wordt gewerkt overeenkomstig de Wet Aanpak Schijnconstructies. In die overeenkomsten zal tevens een vrijwaring voor de VvE/Pilaster en andere betrokkenen (moeten) worden opgenomen, te verlenen door de contractpartij van de VvE.

## 11. Privacy en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

1. De beheerder en de VvE stellen samen het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast, zodat zij gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zijn.
2. De beheerder en de VvE zullen middels een separate overeenkomst op transparante wijze hun respectieve verantwoordelijkheden voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de AVG vaststellen, met name met betrekking tot de uitoefening van de rechten van de betrokkenen en hun respectieve verplichtingen om de informatie te verstrekken zoals bedoeld in artikel 13 en 14 AVG.
3. De separate overeenkomst zal tevens regelen welke rol de beheerder en de VvE vervullen ten aanzien van hun gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheden.
4. De beheerder en de VvE 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.

## 12. Geschillenregeling

1. Geschillen tussen de opdrachtgever en Pilaster (opdrachtnemer), zoals deze partijen zijn gedefinieerd in het reglement van de Geschillencommissie VvE Management, over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door het bedrijf te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de opdrachtgever als door het bedrijf aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie VvE Management, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst bij het bedrijf heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij het bedrijf is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de opdrachtgever een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is het bedrijf aan deze keuze gebonden. Indien het bedrijf een geschil aanhangig wil maken, moet hij de opdrachtgever schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het bedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Naast voormelde Geschillencommissie kunnen geschillen, ter keuze van de Opdrachtgever en Pilaster worden voorgelegd en beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar Pilaster kantoor houdt.