

Algemene leveringsvoorwaarden van de Nederlandse Woonbond

1 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op het lidmaatschap en alle (betaalde) producten en diensten die de Nederlandse Woonbond, hierna Woonbond levert. Deze voorwaarden gelden zowel voor leden als niet-leden.

2 Begrippen en definities

- Statuten en Huishoudelijk reglement: de statuten van de Woonbond van 1 mei 2019. Deze zijn gepubliceerd op de website van de Woonbond.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Woonbond voldoet aan de AVG. Onze privacy policy staat op de website gepubliceerd. Inschrijfformulieren voor het lidmaatschap of voor het bestellen van producten en diensten zijn voorzien van richtlijnen vanuit de AVG-wetgeving.
- Lidmaatschap: geeft korting en toegang tot producten en diensten die exclusief voor leden zijn. Het lidmaatschapsjaar voor lidorganisaties loopt van 1 januari t/m 31 december. Eventuele opzegging van het lidmaatschap moet schriftelijk en tenminste drie maanden voor het einde van het boekjaar (dus vóór 1 oktober) plaatsvinden. Het lidmaatschapsjaar voor persoonlijke leden begint op de eerste van de maand waarin hij of zij zich aanmeldt en duurt vanaf dat moment twaalf maanden. Eventuele opzegging van het lidmaatschap moet schriftelijk en tenminste drie maanden voor afloop van het persoonlijk lidmaatschap plaatsvinden.
- Media: alle eigen kanalen die de Woonbond gebruikt voor haar dienstverlening (zoals Huurwijzer en Huurpeil, brochures, boeken, informatiebulletins, website, telefoon, nieuwsbrieven en e-mail).
- Product: tastbaar goed, geleverd door de Woonbond, niet zijnde een (bemiddelings)dienst.
- Dienst: verstrekking van informatie, advies, bemiddelingsdienst of rechtsbijstand.
- Informatie: alle algemene inlichtingen die via media door de Woonbond worden gegeven.
- Advies: het geven van een mening over een bepaalde individuele kwestie gebaseerd op de op dat moment geldende normen, maatstaven van kennis en kunde, stand van wetgeving en jurisprudentie voor zover redelijkerwijs bekend en op grond van door de afnemer verstrekte gegevens tegen de daarvoor geldende tarieven en voorwaarden. De reikwijdte van adviezen is beperkt tot het doel waarvoor zij zijn gegeven. Adviezen worden verstrekt via media van de Woonbond.
- Bemiddelingsdiensten: het bemiddelen bij de levering van producten en diensten die door tussenkomst van een derde worden verstrekt waarmee de Woonbond direct of indirect een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.
- Doorlopende dienstverlening: juridische, fiscale en financiële behandeling van dossiers waarbij het aantal uren niet vooraf is vastgelegd.
- Rechtsbijstand: intensieve juridische dienstverlening waarvoor aanvullende voorwaarden en tarieven gelden die vóór of uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst van opdracht worden verstrekt.
- Afnemer: iedereen, lid of geen lid, die een product of dienst van Woonbond afneemt.

3 Prijzen

- a Alle gepubliceerde prijzen en tarieven zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld. Eventuele verzendkosten worden apart vermeld.
- b De prijs voor eenmalige afdruk van een product of dienst is de prijs die geldt op de dag van de bestelling van het product of van de ontvangst van de opdracht tot dienstverlening.
- c Bij doorlopende dienstverlening is tussentijdse tariefswijziging mogelijk tot een maximum van 10% per jaar.

- d Wijzigingen van prijzen en tarieven worden vooraf via de website en/of de tijdschriften, dan wel via directe correspondentie aan leden van Woonbond bekendgemaakt.

4 Betaling

- a Het lidmaatschap en het afnemen van producten en diensten verplicht tot betaling op de door de Woonbond aangegeven wijze, tenzij het product of de dienst gratis is.
- b Bij niet-, niet-tijdige of onvolledige betaling wordt altijd eerst een herinnering gestuurd.
- c Bij het uitblijven van betaling zonder reden mag de Woonbond iedere vorm van verdere dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling ontvangen is.
- d De Woonbond kan bij niet-, niet-tijdige of onvolledige betaling de wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot incassomaatregelen. Daaraan verbonden redelijke kosten zullen in rekening worden gebracht bij de afnemer.
- e Een beschrijving van de betalingsprocedure van iDeal-betalingen aan de Woonbond, staat vermeld op de website. Deze maakt onderdeel uit van de bestelprocedure.

5 Levertermijn

- a Bij bestellingen van producten is de levertermijn maximaal drie werkdagen.
- b Bij eventuele overschrijding van de levertermijn wordt de afnemer vooraf ingelicht. In goed overleg wordt een nieuwe levertermijn bepaald.

6 Tevredenheidsgarantie

- a Als de dienstverlening niet beantwoord aan de gewekte verwachting, zal de Woonbond het redelijke of noodzakelijke doen om de dienstverlening alsnog aan die verwachting te laten voldoen (eventueel op basis van redelijkheid, billijkheid en binnen wettelijke kaders)
- b Om snel op eventuele klachten over de dienstverlening te kunnen reageren en eventuele schade te beperken, is de afnemer verplicht om klachten binnen 14 dagen aan de Woonbond te melden. De website van de Woonbond geeft hierover informatie.
- c Voor bemiddelingsdiensten geldt dat klachten in eerste instantie bij de partij die de dienst of het product feitelijk heeft geleverd moeten worden kenbaar gemaakt. De Woonbond kan in tweede instantie zondig bemiddelend optreden.

7 Voorbehouden

- a Op alle schriftelijke en digitale uitgaven van de Woonbond rust auteursrechtelijke bescherming. Gehele of gedeeltelijke overname van de inhoud is verboden, behoudens schriftelijke toestemming van de Woonbond.
- b Diensten worden uitsluitend verleend voor eigen gebruik. Beschikbaarstelling van diensten aan derden geschiedt geheel voor risico van de afnemer als bedoeld in deze voorwaarden.
- c Iedere vorm van hergebruik van door de Woonbond aangeboden diensten ten behoeve van de uitoefening van beroep of bedrijf is verboden.

Voorwaarden bij betaalde opdrachten

8 Partijen bij de betaalde opdrachten

- a Woonbond is opdrachtnemer.
- b Opdrachtgever is degene die door middel van ondertekening van de aanbieding Woonbond opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van werkzaamheden of activiteiten zoals beschreven in de aanbieding.

9 Totstandkoming van een opdracht

- a Een opdracht komt tot stand door de schriftelijke opdrachtbevestiging van een aanbieding van Woonbond.
- b De in de aanbieding geformuleerde omschrijving van de door Woonbond te leveren prestatie bepaalt de inhoud van de opdracht. Als bij de aanbieding een programma of plan van aanpak is gevoegd, maakt dat deel uit van de prestatie.
- c Wijzigingen in de opdracht, waaronder begrepen beperkingen en aanvullingen, zijn alleen bindend indien zij tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- d Een aanbieding van Woonbond is geldig gedurende twee maanden na de dagtekening van de aanbieding, tenzij in de aanbieding anders is bepaald.

10 Rechten en plichten met betrekking tot de uitvoering

- a Woonbond bepaalt in onderling overleg met opdrachtgever op welke wijze de opdracht wordt uitgevoerd. De wijze van uitvoering ligt vast in de aanbieding.
- b Woonbond zal zich inspannen om de te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen, conform de beschrijving in de aanbieding, uit te voeren.
- c De opdracht wordt uitgevoerd binnen de, in de aanbieding vermelde termijn, tenzij dat in redelijkheid niet van Woonbond kan worden gevergd.
Indien overschrijding van de termijn dreigt, heeft Woonbond de plicht zo spoedig mogelijk met de opdrachtgever in overleg te treden.
- d Opdrachtgever zorgt ervoor dat Woonbond beschikt over de benodigde informatie ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden.
- e Indien de uitvoering van de opdracht met zich meebrengt dat er vergaderingen en/of andere bijeenkomsten moeten worden gehouden, stelt opdrachtgever kosteloos c.q. op eigen kosten de daarvoor noodzakelijke ruimten en andere faciliteiten beschikbaar, tenzij de aanbieding anders vermeldt.
- f Woonbond heeft geheimhoudingsplicht over de gegevens die het bij uitvoering van de opdracht vergaart rondom opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
Deze bepaling geldt in het bijzonder voor privacygevoelige informatie.
- g Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Woonbond voldoet aan de AVG. Een privacy policy staat op de website gepubliceerd. Inschrijfformulieren voor (digitale) opleiding en training of voor bestellingen van producten en diensten zijn voorzien van richtlijnen vanuit de AVG wetgeving
- h Opdrachtgever en Woonbond kunnen in onderling overleg een tussentijdse wijziging van het plan van aanpak, de uitvoering en de tijdsplanning overeenkomen. Als deze wijziging leidt tot extra tijd, inzet en kosten van Woonbond, dan doet Woonbond daarvan vooraf opgave aan de opdrachtgever.
- i Opdrachtgever verbindt zich de kennis en gegevens, die uit de opdracht voor deze opdrachtgever voortvloeien alleen aan te wenden voor de uitvoering van het project waarvoor hij de diensten van Woonbond heeft ingeroepen, tenzij in de aanbieding van Woonbond aan de opdrachtgever anders is vermeld.

11 Financiële verplichtingen en facturering

- a Woonbond geeft in de aanbieding een (gespecificeerde) opgave, in verband met de uitvoering van
- b Voor zover in de aanbieding niet anders is bepaald, vindt facturering plaats na afronding van de werkzaamheden.
- c Tenzij er in de aanbieding anders vermeld staat, is de betalingstermijn 14 dagen na de factuurdatum.
- d Alle betalingen dienen te geschieden in euro's.
- e Bij annulering van overeengekomen bijeenkomsten, cursussen of gedeelten daarvan, gelden de

volgende voorwaarden:

- bij annulering tot twee weken voor aanvang wordt 50% van het cursusbedrag of van de geplande uren in rekening gebracht;
 - bij annulering binnen twee weken voor aanvang wordt 100% van het cursusbedrag of van de geplande uren in rekening gebracht.
- f Indien de datum van overeengekomen bijeenkomst, cursus of gedeelte daarvan voor de tweede keer door opdrachtgever wordt verplaatst, wordt 25% van het cursusbedrag of van de geplande uren in rekening gebracht.
- g Indien opdrachtgever, na het verstrijken van de betalingstermijn, niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, worden de buitengerechtelijke kosten in verband met incassering daarvan bepaald op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 150,-, één en ander vermeerderd met de daarvoor verschuldigde BTW en de wettelijke rente vanaf de vervaldatum tot aan de dag van betaling.
- h De aanspraak op vergoeding van buitengerechtelijke kosten ontstaat pas nadat opdrachtgever door Woonbond is aangemaand, waarbij een redelijke termijn tot betaling is gegund.

12 Zekerheden

Zolang opdrachtgever zijn verplichtingen jegens Woonbond niet geheel heeft voldaan, heeft Woonbond het recht haar verdere werkzaamheden te staken, onverminderd het recht om ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding van opdrachtgever te vorderen.

13 Opzegging

- a Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde eenzijdig schriftelijk of per e-mail gemotiveerd beëindigen.
- b Voortijdige beëindiging dient gemotiveerd en schriftelijk bevestigd te worden.
- c Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever heeft Woonbond recht op compensatie van het geoffreerde werk, waarbij de tot dan toe gemiddelde declaratie het uitgangsbetrag is. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden worden onder voorbehoud ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.
- d Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever draagt Woonbond desgevraagd en in overleg met opdrachtgever zorg voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden.
- e Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Woonbond extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

14 Opschorting en ontbinding

- a Woonbond is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de opdracht te ontbinden, indien:
- opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard dan wel surseance van betaling heeft aangevraagd;
 - opdrachtgever de verplichtingen uit de opdracht niet of niet volledig nakomt.
 - na het sluiten van de opdracht Woonbond ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
 - In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - opdrachtgever bij het sluiten van de opdracht verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
- b Woonbond is bevoegd de opdracht te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de opdracht onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid

en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de opdracht in redelijkheid niet mag worden verwacht.

- c Indien de opdracht wordt ontbonden zijn de vorderingen van Woonbond op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Woonbond de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt het zijn aanspraken uit de wet en opdracht.
- d Woonbond behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

15 Aansprakelijkheid

- a Voor elke door Woonbond aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningverplichting. Woonbond kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Woonbond is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Woonbond van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.
- b Indien Woonbond aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Woonbond voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Woonbond in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- c In geen geval kan aanspraak worden gemaakt op vergoeding van schade veroorzaakt door derving van inkomsten van opdrachtgever (op enigerlei wijze dan ook ontstaan) of op indirecte schade en gevolgschade.
- d Opdrachtgever kan beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht indien deze binnen *drie* maanden na afronding van de opdracht door opdrachtgever schriftelijk kenbaar is gemaakt. Na deze *drie* maanden vervalt ieder vorderingsrecht van opdrachtgever.
- e Woonbond aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van door opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.
- f Opdrachtgever vrijwaart Woonbond c.q. de personen waarvan deze zich bij de uitvoering van de opdracht bedient, voor elke aansprakelijkheid jegens derden met betrekking tot de schade die deze derden hebben geleden of nog zullen lijden als gevolg van de toepassing en/of het gebruik van de kennis en gegevens die door Woonbond in het kader van deze overeenkomst aan opdrachtgever zijn verstrekt.
- g Woonbond is ten opzichte van opdrachtgever op generlei wijze aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van personen waarvan Woonbond zich bij de uitvoering van de opdracht bedient, voor zover die personen uitdrukkelijk door opdrachtgever zijn voorgeschreven en aangewezen.
- h De Woonbond heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

16 Reclameren

- a Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen drie maanden na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan Woonbond. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Woonbond in staat is adequaat te reageren.
- b Indien een klacht gegrond is, verricht Woonbond de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels, voor de opdrachtgever aantoonbaar, zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

- c Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is Woonbond slechts aansprakelijk binnen de grenzen van het in artikel 8 gestelde.

17 Overmacht

- a Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- b Onder overmacht aan de zijde van Woonbond wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Woonbond geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Woonbond niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- c Woonbond heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid, die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Woonbond zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- d Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder van de partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- e Voor zover Woonbond ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de opdracht is nagekomen of deze kan nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Woonbond gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke opdracht.

18 Intellectuele eigendom en auteursrechten

- a Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Woonbond zich de rechten en bevoegdheden voor die Woonbond toekomen op grond van de Auteurswet.
- b Modellen, methodieken en instrumenten die ontwikkeld en/of toegepast worden door Woonbond voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van Woonbond. Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van Woonbond.
- c Modellen Databestanden n.a.v. een onderzoek voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van Woonbond en worden niet verstrekt aan derden en evenmin aan de opdrachtgever, tenzij met die laatste anders is overeengekomen, waarbij ook dan geldt dat de wettelijke bescherming van persoonsgegevens daarbij in acht wordt genomen.
- d Alle door Woonbond verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz. ten behoeve van opdrachtgever, zijn te gebruiken door opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Alle door Woonbond verstrekte stukken mogen niet, zonder voorafgaande toestemming van Woonbond, door opdrachtgever openbaar worden gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij partijen anders zijn overeengekomen of uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- e Woonbond behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke persoonlijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- f In geval van overtreding van de vorenstaande verbodsbepalingen, is de overtredende partij jegens de andere partij schadeplichtig.

19 Geschillen

Bij geschillen met afnemers wordt altijd geprobeerd in goed overleg tot een oplossing te komen. Mocht dat niet lukken dan is de rechtbank in Utrecht bevoegd om geschillen tussen de Woonbond en afnemers te behandelen.

Wijzigingen

- a De Woonbond streeft er voortdurend naar zijn producten en diensten te verbeteren. Het kan daarom nodig zijn om deze voorwaarden aan te passen.
- B In de media van de Woonbond wordt melding gemaakt van wijziging van deze algemene voorwaarden.

Slotbepaling

De voorwaarden zijn 16 juni 2020 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam gedeponereerd.