

ALGEMENE VOORWAARDEN – REAL SUPPORT Versie: 01 juni 2025

INLEIDING

Real Support is actief op het gebied van technisch vastgoed-support, waaronder desktopondersteuning bij taxaties en waardebepalingen, het inmeten van gebruiks- en bruto-oppervlakten van woningen conform NEN 2580, het vervaardigen van plattegronden in Floorplanner, het opstellen van splitsingstekeningen conform de richtlijnen van het Kadaster en het uitvoeren van bouwtechnische keuringen (hierna: “Diensten”).

Artikel 1 - Definities

- 1.1 “Opdrachtgever”: de natuurlijke of rechtspersoon die Real Support opdracht geeft.
- 1.2 “Opdracht”: de tussen Real Support en Opdrachtgever gesloten overeenkomst van opdracht.
- 1.3 “Resultaat”: het (digitale) product en/of rapport dat uit de uitvoering van de Opdracht voortvloeit.
- 1.4 “Splitsingstekening”: de tekening(en) die de (onder)verdeling van een gebouw in kadastrale appartementsrechten weergeven, opgesteld conform de kadasterrichtlijnen en bestemd om bij de notaris te worden vastgelegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Opdrachten en daaruit voortvloeiende verbintenissen tussen Real Support en Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Afwijkingen of aanvullingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen en gelden uitsluitend voor de betreffende Opdracht.
- 2.3 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Diensten

- 3.1 Real Support verricht de in de inleiding genoemde Diensten als inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk een concreet Resultaat is overeengekomen.
- 3.2 Bij meetwerkzaamheden wordt gewerkt volgens NEN 2580 en de daarop gebaseerde ‘Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen’. Een marge van $\pm 5\%$ op de gerapporteerde maten wordt als toelaatbaar aanvaard. De bruto inhouden worden opgegeven volgens de ‘Meetinstructie Bruto-Inhoud Woningen’ en zijn indicatief. De wijze van inmeten, gebruikte apparatuur, bepalingswijze en de complexiteit van de woning, maken dat de inhoud sterk kan afwijken t.o.v. andere metingen. De bruto inhoud vermelden wij enkel als service. Aan de bruto inhoud kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.
- 3.3 Bouwtechnische keuringen.
 - 3.3.1 Een bouwtechnische keuring is een globale, non-destructieve, visuele inspectie die is afgestemd op het bouwjaar van het object en slechts een momentopname vormt. Real Support werkt steekproefsgewijs; het is derhalve mogelijk dat niet alle zichtbare gebreken worden vastgesteld.

- 3.3.2 De keuring omvat uitdrukkelijk niet: a. specialistisch of destructief onderzoek naar fundering, constructie, installaties of asbest; b. bodemonderzoek, berekeningen, vergunning- of contractcontrole; c. waardebepalingen of metingen van grondoppervlakte of perceelgrootte; d. werkzaamheden waarbij hak-, breek-, sloop- of demontagehandelingen vereist zijn; e. enige garantie voor de afwezigheid van (verborgen) gebreken.
- 3.3.3 Opdrachtgever garandeert vrije en veilige toegang tot alle te inspecteren ruimten, kruipruimten en daken. Indien een inspectie geheel of gedeeltelijk niet kan plaatsvinden door ontbrekende toegang of onveilige omstandigheden, is Real Support niet aansprakelijk voor gemiste bevindingen en mogen eventuele extra kosten of een vergoeding ter hoogte van het inspectietarief in rekening worden gebracht.
- 3.3.4 Inspectie van kruipruimten vindt uitsluitend plaats wanneer een droog, bereikbaar kruipluik aanwezig is en een vrije kruiphoogte van minimaal 0,5 m beschikbaar is. Daken en gevelonderdelen worden vanaf een ladder (maximaal circa 5 m hoogte) beoordeeld, tenzij Opdrachtgever geschikt klim- en valbeveiligingsmateriaal beschikbaar stelt.
- 3.3.5 Een bouwtechnische keuring is geen asbestinventarisatie. Indien visueel asbestverdachte materialen worden aangetroffen, vermeldt Real Support dit zonder aansprakelijkheid voor niet-herkende toepassingen.
- 3.3.6 De geldigheidsduur van het bouwkundig rapport bedraagt twaalf maanden na dagtekening, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever dient het rapport binnen 14 dagen na ontvangst op juistheid te controleren en eventuele opmerkingen schriftelijk te melden; bij het uitblijven daarvan wordt het rapport als correct beschouwd.
- 3.3.7 Real Support verricht de keuring naar beste inzicht, kennis en vermogen, maar geeft geen garanties ten aanzien van de volledigheid van de bevindingen of adviezen.

3.4 Splitsingstekeningen.

- 3.4.1 Bij het vervaardigen van Kadastrale Splitsingstekeningen hanteert Real Support de volgende werkwijze:
- 3.4.2 Conceptfase. Opdrachtgever ontvangt een concept-splitsingstekening ter controle. Opdrachtgever beschikt over tien (10) werkdagen om eventuele opmerkingen, wijzigingen en goedkeuring via één gebundeld document schriftelijk aan Real Support door te geven.
- 3.4.3 Reactietermijn. Blijft reactie binnen deze termijn uit, dan wordt het concept geacht te zijn goedgekeurd en als definitief aangemerkt. Latere wijzigingen gelden als meerwerk en worden volgens het dan geldende (uur)tarief afzonderlijk gefactureerd.
- 3.4.4 Definitieve versie. Na ontvangst en verwerking van de feedback levert Real Support de definitieve Splitsingstekening op, bestemd voor vastlegging bij de notaris en het Kadaster.

Artikel 4 – Offertes en totstandkoming

- 4.1 Alle offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen.

4.2 De Opdracht komt tot stand nadat Opdrachtgever de offerte of opdracht schriftelijk (waaronder digitaal) heeft aanvaard of Real Support feitelijk met de uitvoering is begonnen.

Artikel 5 – Uitvoering

- 5.1 Real Support voert de Opdracht zelfstandig en naar beste inzicht en vermogen uit en houdt daarbij rekening met de professionele normen en de Algemene Modelovereenkomst – Geen werkgeversgezag.
- 5.2 Real Support is gerechtigd bij de uitvoering derden in te schakelen. Real Support blijft verantwoordelijk voor de deugdelijke nakoming.
- 5.3 Oplevertermijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fataal bestempeld.

Artikel 6 – Medewerking Opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, gegevens en toegang die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering.
- 6.2 Indien benodigde gegevens niet tijdig of onjuist worden verstrekt, heeft Real Support het recht de Opdracht op te schorten en/of de extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 7 – Honorarium, facturatie en betaling

- 7.1 Tenzij anders vermeld zijn alle tarieven in euro's, exclusief btw en overige heffingen
- 7.2 Real Support factureert na (deel)oplevering of volgens de in de offerte vermelde termijnen.
- 7.3 Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum zonder verrekening te voldoen.
- 7.4 Bij niet-tijdige betaling raakt Opdrachtgever van rechtswege in verzuim; vanaf de vervaldag is de wettelijke (handels)rente verschuldigd plus € 15 administratiekosten per aanmaning.
- 7.5 Indien betaling uitblijft, is Opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (minimaal € 40). Real Support is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten of Resultaten in te houden totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- 7.6 Alle in verband met de inning gemaakte (proces)kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

7.7 Splitsingstekeningen – bijzondere betalingsafspraken

- 7.7.1 Real Support zendt de factuur in beginsel na oplevering van de definitieve Splitsingstekening.
- 7.7.2 Besluit Opdrachtgever na ontvangst van de concept-splitsingstekening af te zien van de definitieve versie óf blijft een definitieve goedkeuring c.q. feedback langer dan zestig (60) kalenderdagen uit, dan is Opdrachtgever 80 % van de overeengekomen aanneemsom verschuldigd. Real Support is gerechtigd dit bedrag direct te factureren.
- 7.7.3 Onverminderd het vorenstaande is Real Support gerechtigd uiterlijk twee (2) maanden na de datum van de Opdracht te factureren voor de reeds verrichte werkzaamheden, ook wanneer het project door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Real Support vertraging oploopt.

Artikel 8 – Herstel & Klachtenregeling

- 8.1 Opdrachtgever dient gebreken of klachten over het Resultaat binnen 14 dagen na oplevering, of – bij verborgen gebreken – binnen 14 dagen na ontdekking maar uiterlijk 12 maanden na oplevering, schriftelijk en gemotiveerd aan Real Support te melden.
- 8.2 Real Support krijgt, indien de klacht gegrond is, een redelijke termijn om het Resultaat kosteloos te herstellen of te vervangen.
- 8.3 Klachten die na afloop van de in artikel 8.1 genoemde termijnen worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- 8.4 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 9 – Wijziging en annulering

- 9.1 Wijzigingen in de Opdracht op verzoek van Opdrachtgever kunnen leiden tot aanpassing van prijs en planning.
- 9.2 Annulering door Opdrachtgever minder dan 24 uur vóór aanvang van de werkzaamheden leidt tot vergoeding van 50 % van de overeengekomen prijs.

Artikel 10 – Intellectuele eigendom

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op het Resultaat berusten bij Real Support, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 10.2 Na volledige betaling ontvangt Opdrachtgever een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om het Resultaat te gebruiken voor het doel waarvoor het is verstrekt.
- 10.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Real Support mag Opdrachtgever het Resultaat niet verveelvoudigen, openbaar maken of aan derden verstrekken, behoudens wettelijke verplichtingen.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

- 11.1 Real Support is slechts aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, tot een bedrag gelijk aan het honorarium van de betreffende Opdracht met een maximum van € 50.000 per gebeurtenis.
- 11.2 Real Support is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen.
- 11.3 Real Support is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door Opdrachtgever of derden.
- 11.4 Voor meetrapporten geldt dat afwijkingen binnen de in artikel 3.2 genoemde marge niet tot aansprakelijkheid leiden.

Artikel 12 – Overmacht

- 12.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de macht van Real Support die nakoming blijvend of tijdelijk verhindert, waaronder maar niet beperkt tot extreme weersomstandigheden, ziekte van sleutelpersoneel, storingen in energieleveringen, pandemieën of overheidsmaatregelen.
- 12.2 In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort; partijen treden in overleg om een passende oplossing te vinden. Bij overmacht langer dan 30 dagen heeft ieder der partijen het recht de Opdracht schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 13 – Vertrouwelijkheid en privacy

- 13.1 Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bron ontvangen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien deze door een der partijen als zodanig is aangemerkt of redelijkerwijs uit de aard van de informatie voortvloeit.
- 13.2 Real Support waarborgt de vertrouwelijkheid ten aanzien van derden en legt deze verplichting op aan alle personen en/of derden die zij bij de uitvoering van de Opdracht inschakelt.
- 13.3 De geheimhoudingsplicht vervalt uitsluitend voor zover openbaarmaking verplicht is op grond van de wet of een bindende rechterlijke uitspraak óf voor zover de informatie: a. reeds aantoonbaar vóór ontvangst rechtmatig in het bezit was van de ontvangende partij; b. onafhankelijk van de verstreckende partij rechtmatig is ontwikkeld of verkregen; c. zonder toedoen of nalaten van de ontvangende partij algemeen bekend is geworden.
- 13.4 De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht gedurende de looptijd van de Opdracht en gedurende vijf (5) jaar na beëindiging daarvan, tenzij dwingendrechtelijke regelgeving een langere termijn voorschrijft. 13.5 Real Support behoudt het recht de door de uitvoering van de Opdracht toegenomen kennis te gebruiken voor andere doeleinden, mits daarbij geen vertrouwelijke of tot individuele opdrachtgevers herleidbare informatie openbaar wordt gemaakt. 13.6 Real Support verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het privacy-statement is op aanvraag beschikbaar.

Artikel 14 – Duur en beëindiging

- 14.1 De Opdracht eindigt van rechtswege na voltooiing van de Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 14.2 Beide partijen kunnen de Opdracht tussentijds schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen. Opdrachtgever is gehouden de door Real Support reeds gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden naar rato te vergoeden.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en forumkeuze

- 15.1 Op de Opdracht en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank Limburg, locatie Roermond, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.

Artikel 16 – Wijziging voorwaarden

- 15.3 Real Support is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk bezwaar maakt.