



Algemene Voorwaarden WocoAPP

Ons kenmerk 200901 Algemene Voorwaarden WocoAPP def
Datum: 8-9-2020

Dank je wel voor je vertrouwen in WocoAPP. WocoAPP is in 2018 ontwikkeld door 5 woningcorporaties die graag hun huurders de mogelijkheid willen bieden om gemakkelijk contact met hen op te nemen. Net als de Privacy statement willen we ook de algemene voorwaarden leesbaar en helder opstellen, zodat je ook voor het doorlezen hiervan weinig tijd kwijt bent. Mocht je toch nog vragen hebben over onze voorwaarden? Laat het ons dan aub weten via info@wocoapp.nl.

1 6

1. Wij en jij

In deze voorwaarden schrijven we graag in de je-vorm om persoonlijk en dicht bij jou te blijven. We geloven in transparante, duidelijke en eerlijke communicatie. Als we schrijven over 'jij', 'je', 'jou' of 'jouw', dan bedoelen we jou als gebruiker van onze online oplossing WocoAPP. Dit kan zijn onze online applicatie, onze apps en/of het bezoek aan onze website.

Als we schrijven over 'eigen woningcorporatie' of 'je woningcorporatie', bedoelen we de woningcorporatie die de WocoAPP aan haar huurders aanbiedt en waarvan jij een woning uit hun woningbezit huurt.

Schrijven we over 'wij', 'we', 'ons' of 'onze', dan bedoelen we E-vontuur, handelend onder de naam WocoAPP en gevestigd aan de Hubertusstraat 9 te 5801 RV Venray, Nederland. E-vontuur is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72030461.

2. Geldigheid van deze voorwaarden

Doordat je gebruik maakt van onze diensten of doordat je onze website bezoekt, gelden deze voorwaarden. Als je een gebruikersaccount bij ons aanmaakt, geef je expliciet aan dat je akkoord bent met deze voorwaarden. Wij werken in alle gevallen op basis van deze voorwaarden en wijken hier alleen vanaf als dit expliciet schriftelijk of per e-mail met ons is overeengekomen.

Algemene voorwaarden die jij eventueel zelf hanteert zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en de geldigheid daarvan wordt door ons uitdrukkelijk afgewezen.

Als jouw woningcorporatie je onze WocoAPP aanbiedt en/of ons verzoekt de WocoAPP voor hun huurders in te richten, geeft deze expliciet aan dat deze akkoord is met deze voorwaarden.

3. Het gebruikersaccount van WocoAPP



Ons kenmerk 200901 Algemene Voorwaarden WocoAPP def
Datum: 8-9-2020

In deze voorwaarden praten we over een gebruikersaccount. Dit is jouw persoonlijke WocoAPP omgeving die beveiligd is met je gebruikersnaam en wachtwoord.

Er zijn twee type gebruikersaccounts. Voor:

- Huurder: je hebt toegang tot de functionaliteiten die jouw woningcorporatie jou beschikbaar stelt.
- Woningcorporatie: je hebt toegang tot een beheeromgeving waarin reparatiemeldingen, berichten van huurders en gebruikersstatistieken zichtbaar zijn.

4. Aanmaken van een gebruikersaccount

Als je bij ons een gebruikersaccount aanmaakt zul je een aantal gegevens moeten invullen. Dit zijn je naam, je e-mailadres, postcode, huisnummer en een zelfgekozen wachtwoord. Deze gegevens hebben we nodig om te bepalen van welke woningcorporatie jij een woning huurt, welke functionaliteiten je kunt gebruiken en hoe we je omgeving dienen in te richten. Je kunt achteraf je informatie verder aanvullen en/of aanpassen wanneer deze veranderen. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens.

5. Prijsmodel

Het gebruik van de WocoAPP voor jou als huurder, is gratis. Jouw woningcorporatie betaald volgens een staffel een vergoeding. Alle tarieven die we vermelden zijn in euro en excl. btw.

6. Stoppen met WocoAPP

Stoppen met WocoAPP kun je eenvoudig doen door onze oplossing niet meer te gebruiken. Het is mogelijk dat we inactieve gebruikersaccounts (na bepaalde periode) verwijderen.

6.a Alle data verwijderen

Wil je zelf al je data verwijderen? Dan dien je daarvoor contact op te nemen met je woningcorporatie. Het is mogelijk dat sommige data bewaard blijft omdat deze door je woningcorporatie nodig zijn voor een correcte procesgang en/of deze gebonden is aan bepaalde bewaartermijnen en/of wettelijke verplichtingen.

7. Prijswijzigingen

We kunnen in de toekomst onze prijzen wijzigen. Als we dit doen zullen we je woningcorporatie minimaal acht weken van tevoren op de hoogte brengen van de wijziging via onze website, per e-mail en/of middels een persoonlijk gesprek. Als je woningcorporatie het niet eens is met de prijswijziging wordt de WocoAPP niet langer meer aan jou als gebruiker aangeboden. Je account zal dan na 4 weken na afloingsdatum contract worden opgeheven. De bijbehorende gegevens zullen dan worden verwijderd. Het is daarna niet meer mogelijk om deze op een later moment te herstellen. Het is wel mogelijk dat sommige data bewaard blijft omdat deze door je woningcorporatie nodig zijn voor een correcte procesgang en/of deze gebonden is aan bepaalde bewaartermijnen en/of wettelijke verplichtingen.

8. Wat kun je van ons verwachten



Ons kenmerk 200901 Algemene Voorwaarden WocoAPP def
Datum: 8-9-2020

We hopen vooral dat WocoAPP fijn werkt voor je en dat het ervoor zorgt dat je makkelijker en sneller in contact komt met je woningcorporatie. Wij doen daarom ons best om WocoAPP altijd zo goed mogelijk te laten werken. We werken elke dag hard en met veel plezier aan WocoAPP om het steeds beter te maken.

8.a Beschikbaarheid

We kunnen helaas niet garanderen dat WocoAPP 24 uur per dag beschikbaar of bereikbaar is en zonder storingen werkt. We kunnen ook niet garanderen dat WocoAPP op elk apparaat te gebruiken is. We zullen natuurlijk ons uiterste best doen om WocoAPP zoveel mogelijk beschikbaar en bereikbaar te houden.

8.b Onderhoud

Het kan zijn dat we soms WocoAPP offline zetten om onderhoud te plegen en aanpassingen te doen. Het meeste onderhoud proberen we uit te voeren zonder dat je er iets van merkt, maar als WocoAPP offline moet, dan proberen we dit zoveel mogelijk 's nachts of in het weekend te doen.

8.c Functionaliteiten

We zijn vrij om functionaliteiten en onderdelen van WocoAPP aan te passen, toe te voegen of te verwijderen. Het kan zijn dat hierdoor bepaalde functionaliteiten niet meer beschikbaar zijn of dat WocoAPP niet meer werkt op bepaalde apparaten.

8.d Informatie en rapportages

We zullen onze uiterste best doen om ervoor te zorgen dat alle informatie actueel, accuraat en foutloos is, maar kunnen dit niet garanderen. Het kan gebeuren dat rapportages, overzichten, berichten of berekeningen die je maakt in WocoAPP fouten bevatten. Dit kan gebeuren door een systeemfout bij ons, maar ook doordat je zelf verkeerde informatie of gegevens hebt ingevoerd. Controleer daarom altijd de rapportages, berichten, reparatiemeldingen, overzichten en berekeningen voordat je ze gebruikt, bijvoorbeeld om een reparatiemelding naar je woningcorporatie te sturen.

8.e Helpdesk support

Onze support helpdesk en je woningcorporatie staan voor je klaar om je te helpen met je vragen over WocoAPP. Ook kun je op onze website vragen en antwoorden vinden om je te helpen. Alle informatie op onze website en antwoorden van onze support helpdesk zijn bedoeld om je te helpen, je kunt er geen rechten aan ontleen.

8.f API koppelingen

Als je als gebruiker en/of als woningcorporatie gebruik maakt van een koppeling naar een ander pakket (bijvoorbeeld een primair systeem en/of onderhoudssysteem van een aannemer), dan hebben we alleen invloed op de koppeling aan onze kant van de koppeling. We hebben geen invloed op de systemen aan de kant van het pakket van de andere organisatie. Als daar een storing optreedt zijn wij daar niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor. Als je gebruik maakt van onze koppeling dan kunnen we alleen invloed uitoefenen op de werking van de koppeling zelf, maar we hebben geen invloed op de applicatie die met onze koppeling communiceert. Als daar een storing optreedt dan zijn we daar niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor.

8.g Externe informatie

We zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor de beschikbaarheid of voor de inhoud van internetpagina's buiten ons om waar we naar verwijzen op onze eigen website en/of in onze APP's.



Ons kenmerk 200901 Algemene Voorwaarden WocoAPP def
Datum: 8-9-2020

9. Eigendom van de gegevens die je bij WocoAPP invoert
Alle gegevens die je bij ons invoert in je gebruikersaccount zijn uiteraard van jou en blijven ook altijd van jou. Wij zullen en kunnen nooit aanspraak maken op eigendom van deze gegevens.

10. Persoonsgegevens van jou en van je woningcorporatie
Je kunt als gebruiker in WocoAPP persoonsgegevens invullen van jezelf zoals bijvoorbeeld foto's van je woning en/of informatie over de staat van je woning. Deze informatie gebruiken we bijvoorbeeld op de documenten die je via ons systeem maakt. Deze documenten/informatie stuurt WocoAPP door naar jouw woningcorporatie en/of organisaties waarmee deze samenwerkt.

Jouw woningcorporatie is verantwoordelijk voor de gegevens die zij in WocoAPP invoert of door ons laat invoeren. Wij zijn hierin de verwerker.

Om de (persoons)gegevens te beschermen hebben we maatregelen genomen die binnen onze macht liggen zoals een beveiligde SSL-encryptie van het dataverkeer. Onze servers staan op Nederlands grondgebied en vallen onder de Nederlandse wetgeving.

Wij en jij zorgen ervoor dat iedereen die toegang heeft tot de genoemde persoonsgegevens, deze niet zal delen met anderen en deze geheim zullen houden. Tenzij we hier verplicht tot zijn door een wettelijk voorschrift.

11. Jouw privacy

Privacy is een belangrijk recht, we zijn zelf ook een groot voorstander van privacy.

We zullen altijd ons best doen om aan de Algemene Verordening

Gegevensbescherming (AVG) te voldoen. We nemen ook maatregelen om jouw persoonlijke gegevens te beschermen. Lees hier meer over in onze privacyverklaring.

12. Jouw verantwoordelijkheden

Er gelden enkele regels voor het gebruik van WocoAPP.

- Je mag niet geautomatiseerd een gebruikersaccount aanmaken;
- Je moet minimaal 18 jaar of ouder zijn of schriftelijk toestemming van jouw woningcorporatie hebben;

WocoAPP wordt waarschijnlijk door vele huurders gebruikt en we zijn dan ook trots op het vertrouwen dat in ons wordt gesteld. Daar staat wel tegenover dat wij er ook op vertrouwen dat jij op een verantwoordelijke manier gebruik maakt van WocoAPP. Je gaat ermee akkoord dat je geen misbruik maakt van WocoAPP of dat je iemand anders helpt dat te doen. Hieronder valt dat je niets mag doen in strijd met deze voorwaarden, wettelijke bepalingen, de openbare orde of goede zeden (geldende normen en waarden). Dit betekent dat je onder andere:

- De kwetsbaarheid van WocoAPP niet mag peilen, scannen of testen zonder vooraf schriftelijke toestemming;
- beveiligings- en authenticatiemaatregelen niet mag kraken of anderszins omzeilen;

- geen ongewenste reclame, promotieacties, advertenties en spam verzenden via WocoAPP;
- geen gewijzigde of misleidende informatie of informatie met een valse bron van identificatie mag verzenden, met inbegrip van 'spoofing' en 'phishing';
- niet aanzetten tot onverdraagzaamheid of haat jegens een persoon of groep op grond van ras, godsdienst, etnische afkomst, geslacht, geslachtsidentiteit, seksuele voorkeur, handicap of beperking;
- op enige wijze de wet overtreden, met inbegrip van het opslaan, publiceren of delen van materiaal dat frauduleus, lasterlijk of misleidend is;
- inbreuk maken op de privacy of rechten van anderen.

We behouden het recht om je gebruikersaccount te blokkeren of te verwijderen wanneer we substantiële vermoedens hebben dat je WocoAPP gebruikt voor ongeautoriseerde toepassingen zoals hierboven beschreven.

Je mag niet informatie, afbeeldingen en/of andere materialen van ons zonder onze toestemming reproduceren op andere websites of media. Volledig of gedeeltelijk nabouwen van WocoAPP mag ook niet.

Je bent zelf aansprakelijk voor de juistheid van de onder jouw naam verzonden e-mails en documenten en je bent zelf aansprakelijk voor eventuele claims die voortvloeien uit het verstrekken van deze gegevens.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van onze dienst en de handelingen die plaatsvinden in jouw gebruikersaccount. Dit houdt ook in dat je zelf verantwoordelijk bent voor misbruik van en door jouw gebruikersaccount. Wij zijn hier expliciet niet verantwoordelijk voor. We raden je daarom aan om een goed en sterk wachtwoord te kiezen en dit op regelmatige basis te wijzigen. Deel niet je wachtwoord met anderen.

13. Schending van de voorwaarden

Als je acties onderneemt die in strijd zijn met onze voorwaarden, dan ben je zelf volledig aansprakelijk voor schade die daardoor ontstaan is. Als een ander ons aanspreekt voor ontstane schade doordat jij onze voorwaarden hebt overtreden, dan vrijwaar je ons direct voor die schade. We kunnen met of zonder waarschuwing je gebruikersaccount blokkeren of je gebruikersaccount definitief verwijderen. Dit kan ook gebeuren op verzoek van een instantie. Ook is het mogelijk dat we een instantie inzage geven in je gebruikersaccount als we daartoe wettelijk verplicht zijn. Als we je gebruikersaccount en alle bijbehorende data verwijderen, ben je al je informatie kwijt. We zijn niet verantwoordelijk en nooit aansprakelijk voor schade die je hierdoor lijdt.

14. Oplossen van geschillen

Laten we eerst je geschil samen bespreken en laten we proberen om er samen uit te komen zonder dat er een officiële juridische procedure nodig is. We horen graag van je als je niet tevreden bent over ons. Als we er niet samen uitkomen leggen we het geschil tussen ons voor aan een bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar we gevestigd zijn. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

15. Hoe gaan we om met overmacht?



Ons kenmerk 200901 Algemene Voorwaarden WocoAPP def
Datum: 8-9-2020

Als er sprake is van overmacht waardoor we onze diensten niet kunnen aanbieden, zijn we niet verplicht om WocoAPP aan te bieden of aan onze andere verplichtingen te voldoen uit deze overeenkomst. Hieronder valt ook overmacht dat is ontstaan doordat onze leveranciers hun verplichtingen niet zijn nagekomen of doordat er storing was in de stroom- of internetvoorzieningen bij ons, bij een van onze leveranciers of bij anderen.

16. Voor welke schade kun je ons wel en niet aansprakelijk stellen?

Indien je ons aansprakelijk wilt stellen voor enige schade, kun je dit doen door ons een schriftelijk bericht te sturen in de vorm van een ingebrekestelling. In deze ingebrekestelling schrijf je op waarom en waarvoor je ons aansprakelijk stelt. Je dient ons een redelijke termijn te geven waarin we kunnen zoeken naar een oplossing voor je. Dit kan bestaan uit het herstellen of het beperken van eventuele schade. Aansprakelijkheid van WocoAPP voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, is expliciet uitgesloten.

De aansprakelijkheid van WocoAPP wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade, uitsluitend als gevolg van onvoldoende beschikbaarheid. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100,- (honderd euro).

17. Wijzigingen in deze algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden kunnen soms wijzigen. We laten je dit tijdig weten per e-mail, APP's en/of via onze website. Als je het niet eens bent met de wijziging kun je de overeenkomst opzeggen. Blijf je na de melding van nieuwe algemene voorwaarden gebruik maken van WocoAPP, dan gaan we ervan uit dat je akkoord bent met de nieuwe algemene voorwaarden.

Versie 1 september 2020