

## ALGEMENE VOORWAARDEN WHISE SOFTWARE

### 1. Definities

WHISE SOFTWARE:	WHISE SOFTWARE is een geavanceerde en intelligente online CRM-software, die speciaal werd ontwikkeld voor vastgoedprofessionals. WHISE SOFTWARE is internet-gebaseerd en omvat de website, functionaliteiten en web services van WHISE SOFTWARE. De beschikbare WHISE-accounts worden beschreven in de WHISE SOFTWARE INFORMATIEPAGINA (bijlage A).
WHISE:	WHISE N.V., een vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Leuvensesteenweg 775, 1140 Brussel, België en met ondernemingsnummer BE 0471.483.940.
Klant:	De entiteit of persoon die met WHISE een overeenkomst afsluit voor het gebruik van WHISE SOFTWARE.
Gebruiker(s):	De persoon/personen aan wie de Klant een gebruikersnaam en wachtwoord geeft in de WHISE-account van de Klant.
MARKETPLACE:	Een functie in WHISE SOFTWARE die Klanten in staat stelt diensten of producten rechtstreeks bij MARKETPLACE-accounthouders te bestellen.
MARKETPLACE-accounthouder:	Een derde leverancier van diensten of producten die verband houden met de verkoop of de verhuur van vastgoed (bv. fotografen, deskundigen, etc.), die een MARKETPLACE-account heeft.
Kantoor:	Een Klant kan meerdere kantoren aanmaken binnen zijn WHISE-account teneinde eigendommen, contacten en gebruikers te beheren.
WHISE Distributeur:	De officiële distributeur van WHISE die het eerste contactpunt is voor de Klant.
Algemene voorwaarden:	Deze algemene voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van Whise Software door de Klant, met inbegrip van hun Bijlagen.
Bijlagen:	De bijlagen bij de Algemene Voorwaarden.

### 2. Toepasselijkheid

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke licentieovereenkomst tussen de Klant en WHISE inzake het gebruik van WHISE SOFTWARE. De algemene voorwaarden van de Klant en/of derden zijn niet van toepassing.

WHISE kan de Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De Klant heeft dertig dagen de tijd om zich schriftelijk tegen dergelijke wijzigingen te verzetten, waarna de nieuwe voorwaarden geacht worden door de Klant te zijn aanvaard. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, heeft de Klant het recht om de licentieovereenkomst kosteloos te beëindigen.

### 3. Bestellingen

Klanten kunnen een FREEMIUM-account aanmaken via de WHISE-aanmeldingspagina (<https://web.whise.eu/sign-up.html>) en zullen gevraagd worden om een STARTER- of een EXPERT-account aan te maken wanneer ze de limieten van het FREEMIUM-account hebben bereikt teneinde WHISE SOFTWARE te kunnen blijven gebruiken.

De prijzen voor de STARTER- of EXPERT-account zijn deze die op de datum waarop de bestelling wordt geplaatst van toepassing zijn. WHISE mag van tijd tot tijd de toepasselijke prijzen wijzigen. De Klant heeft dertig dagen de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen dergelijke wijzigingen, waarna de wijziging geacht wordt aanvaard te zijn door de Klant. Indien de Klant de wijziging niet aanvaardt, heeft de Klant het recht om de licentieovereenkomst kosteloos te beëindigen.

WHISE mag haar prijzen eenmaal per jaar aanpassen in overeenstemming met de consumentenprijsindex. Dergelijke prijsindexering zal niet worden beschouwd als een prijsaanpassing in de zin van de vorige paragraaf.

Alle prijzen zijn netto en exclusief btw.

Facturen worden uitsluitend per e-mail verzonden naar het e-mailadres dat door de Klant is opgegeven bij het aanmaken van een WHISE account. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om WHISE op de hoogte te brengen van elke wijziging van het e-mailadres. Facturen zijn verschuldigd en betaalbaar door de Klant binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder mogelijkheid van aftrek of schuldvergelijking. Onbetaalde facturen zijn onderhevig aan een nalatigheidsintrest van 1% per maand of, indien minder, de maximum intrestvoet toegestaan door de wet op achterstallige bedragen, vermeerderd met alle redelijke kosten van invordering.

Alle aanbiedingen anders dan op de WHISE-bestelpagina en de WHISE-website op het moment dat een STARTER- of een EXPERT-account wordt aangemaakt, evenals alle informatie, ontwerpen, presentaties, berekeningen en/of andere bijlagen die door WHISE of een WHISE-distributeur worden verstrekt, worden uitsluitend beschouwd als informatie en zijn in geen geval bindend voor WHISE.

#### **4. Licenties**

Door het aanmaken van een WHISE-account en na aanvaarding van de Algemene Voorwaarden gaat de Klant een licentieovereenkomst aan met WHISE met betrekking tot het gebruik van WHISE SOFTWARE.

WHISE verleent de Klant een niet-overdraagbare en niet-exclusieve licentie om WHISE SOFTWARE te gebruiken. De omvang van de functionaliteiten die onder de licentie vallen, is afhankelijk van het type account. De functionaliteiten van elk type account worden beschreven in de WHISE SOFTWARE INFORMATIEPAGINA (bijlage A). De Klant zal WHISE SOFTWARE uitsluitend gebruiken ten behoeve van zichzelf en in overeenstemming met het beoogde gebruik van WHISE SOFTWARE.

De Klant erkent dat WHISE SOFTWARE door WHISE voortdurend wordt verbeterd. De Klant heeft enkel toegang tot de laatst uitgebrachte versie van WHISE SOFTWARE. Elke nieuwe versie of update van WHISE SOFTWARE vervangt de vorige versie en is onderworpen aan alle rechten en verplichtingen zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden. Tijdens de updates is het mogelijk dat WHISE SOFTWARE tijdelijk niet beschikbaar is voor de Klant.

WHISE is gerechtigd het noodzakelijk onderhoud uit te voeren teneinde de goede werking en beschikbaarheid van WHISE SOFTWARE te garanderen, hetgeen mogelijk kan resulteren in een tijdelijke onbeschikbaarheid van de WHISE SOFTWARE voor de Klant. In een dergelijk geval zal WHISE de Klant hierover voorafgaandelijk inlichten.

De duur van de licentieovereenkomst voor een STARTER-account en voor een EXPERT-account is één jaar vanaf de datum vermeld op de bestelpagina van WHISE / de datum waarop de Klant toegang heeft gekregen tot het account. De licentie wordt jaarlijks automatisch verlengd, tenzij de Klant of WHISE de andere partij minstens drie maanden voor het einde van de lopende termijn van één jaar schriftelijk in kennis stelt van zijn voornemen om de licentie niet te verlengen.

WHISE behoudt zich het recht voor om de FREEMIUM-account te sluiten en alle gegevens in de account te verwijderen wanneer de account gedurende 6 maanden niet actief is geweest. De Klant erkent dat hij als enige volledig aansprakelijk is voor alle vorderingen of schade als gevolg van de beëindiging van de account en/of de verwijdering van de gegevens.

WHISE behoudt zich het recht voor om de STARTER- of EXPERT-account van de Klant in 'read-only modus' te plaatsen indien de vergoedingen niet binnen de 30 dagen na factuurdatum zijn betaald. De 'read-only modus' betekent dat de Klant de gegevens kan raadplegen, maar niets in de account kan wijzigen. In geval van niet-betaling van de vergoedingen binnen de 60 dagen na factuurdatum, zal WHISE de Klant een ingebrekestelling sturen en de account sluiten en alle gegevens in de account verwijderen indien de Klant de kosten niet binnen de 15 dagen na de verzending van de ingebrekestelling heeft betaald. De Klant erkent dat hij als enige volledig aansprakelijk is voor alle vorderingen of schade als gevolg van de 'read-only modus' en de beëindiging en/of de verwijdering van de gegevens.

Indien de Klant het gebruik van WHISE SOFTWARE stopzet, zal WHISE de gegevens van de Klant die op haar servers zijn opgeslagen 30 dagen na de beëindigingsdatum van de licentieovereenkomst verwijderen, tenzij de Klant de gegevens heeft opgevraagd of zijn account(s) gedurende deze 30 dagen heeft vernieuwd. De Klant erkent dat hij als enige volledig aansprakelijk is voor alle vorderingen of schade als gevolg van de beëindiging en/of de verwijdering van de gegevens.

De beëindiging van de FREEMIUM-, STARTER- of EXPERT-account van de Klant beëindigt automatisch de licentieovereenkomst tussen WHISE en de Klant met betrekking tot het gebruik van WHISE SOFTWARE.

Indien een Klant downgradet van een EXPERT-account naar een STARTER-account, blijven de kosten voor de EXPERT-account voor de rest van het jaar verschuldigd en zal er geen terugbetaling plaatsvinden. Vanaf de datum van de vernieuwing van de licentie zal de Klant de vergoeding van toepassing op de STARTER-account betalen. Downgraden van een EXPERT- of STARTER-account naar een FREEMIUM-account is niet mogelijk.

## **5. Serverruimte en overdracht van gegevens**

### **a. Serverruimte**

De WHISE-accounts omvatten een bepaalde hoeveelheid ruimte die ter beschikking wordt gesteld aan de Klant op de servers van WHISE, zoals beschreven in bijlage A. Wanneer de hoeveelheid gegevens die door de Klant op de servers van WHISE is opgeslagen de voor de Klant beschikbare capaciteit overschrijdt, is de Klant verplicht extra servercapaciteit te kopen. De Klant erkent dat hij, door te weigeren te betalen voor extra servercapaciteit, de aansprakelijkheid draagt voor enig verlies van gegevens als gevolg daarvan.

### **b. Overdracht van gegevens**

De overdracht van gegevens van de Klant naar WHISE SOFTWARE, met inbegrip van gegevens die met andere software is opgeslagen, dient te geschieden met behulp van de in WHISE SOFTWARE beschikbare tools. Alle bijstand van WHISE die vereist zou zijn bij de uitvoering van een dergelijke overdracht zal worden gefactureerd tegen de op die datum geldende tarieven van WHISE voor een dergelijke dienst.

Indien de Klant het verlies van gegevens, als gevolg van de overdracht van zijn gegevens naar een ander systeem, wenst te voorkomen, kan de Klant ten minste 30 dagen voor die overdracht een kopie van zijn gegevens opvragen. Indien alle verschuldigde en openstaande facturen zijn betaald, zal WHISE een volledige set van gegevens overmaken in een standaardformaat. WHISE levert de volledige set éénmalig gratis. WHISE behoudt zich het recht voor om een bijkomende levering van de volledige dataset tegen de op dat ogenblik geldende tarieven van WHISE te factureren.

## **6. Omvang en beperking van de dienstverlening door WHISE**

WHISE stelt de Klant een softwareplatform ter beschikking dat hem in staat stelt gegevens op te slaan en bewerkingen uit te voeren zoals uiteengezet in de WHISE SOFTWARE INFORMATIEPAGINA (bijlage A).

Verwante diensten van WHISE zijn strikt beperkt tot alle redelijke maatregelen om de werking en de beschikbaarheid van WHISE SOFTWARE te waarborgen. WHISE screent geen tekst of media-inhoud die via WHISE SOFTWARE door de Klant wordt verwerkt.

Het staat de Klant vrij om binnen de grenzen van zijn licentierechten WHISE SOFTWARE te gebruiken overeenkomstig het beoogde doel. Bijgevolg draagt de Klant de enige en volledige verantwoordelijkheid voor de inhoud die hij verwerkt met behulp van WHISE SOFTWARE.

Indien de Klant beslist om diensten of producten van een MARKETPLACE-accounthouder te bestellen, gaat de Klant een directe contractuele relatie aan met de MARKETPLACE-accounthouder. WHISE is geen partij bij deze contractuele verhouding en is niet verantwoordelijk voor de producten of diensten die door de houders van een MARKETPLACE-account worden aangeboden, noch voor de voorwaarden waaronder dit gebeurt. WHISE kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor kosten, uitgaven of schade veroorzaakt door de Klant, de houder van een MARKETPLACE-account of een derde ten gevolge van de voorziening van producten en/of diensten door de houders van een MARKETPLACE-account en/of het gebruik hiervan door Klanten.

WHISE behoudt zich het recht voor om de zichtbaarheid van de MARKETPLACE in WHISE SOFTWARE te beperken en/of de mogelijkheid voor Klanten stop te zetten om diensten of producten van een MARKETPLACE-accounthouder te bestellen in het geval dat deze MARKETPLACE-accounthouder de vergoedingen voor de account niet heeft betaald. WHISE kan niet aansprakelijk worden gesteld voor kosten of schade veroorzaakt door de Klant, de MARKETPLACE-accounthouder en/of derden als gevolg van een dergelijke beperking van de zichtbaarheid en/of een beëindiging.

## **7. Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Klant**

De Klant is volledig en uitsluitend aansprakelijk voor alle handelingen verricht onder zijn account. De Klant is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid van zijn account, gebruikersnamen en wachtwoorden, voor de toegang tot zijn computersysteem en voor alle handelingen en nalatigheden van enige partij die gebruik maakt van de account van een Klant. De Klant zal geen toegang verlenen tot WHISE SOFTWARE aan personen die geen Gebruiker zijn.

Indien de Klant misbruik van zijn accountgegevens ontdekt of vermoedt, zal de Klant onmiddellijk zijn wachtwoord wijzigen.

De Klant dient zich te houden aan (i) alle internationale, nationale, regionale en lokale wet- en regelgeving, en (ii) alle internetregelgeving, -beleid en -procedures.

De Klant stemt ermee in WHISE SOFTWARE nooit te gebruiken voor onrechtmatige doeleinden of enig ander bezwaarlijk gedrag. De Klant mag geen inhoud verwerken (i) die onwettig, intimiderend, lasterlijk, beledigend, kwetsend, bedreigend of schadelijk van welke aard dan ook of anderszins bezwaarlijk is; (ii) waarvan hij niet het recht heeft deze te verwerken op grond van een wet of op grond van contractuele verhoudingen of vertrouwensrelaties; (iii) die inbreuk maakt op rechten van derden, zoals, maar niet beperkt tot, octrooirechten, handelsmerken, bedrijfsgeheimen en auteursrechten.

De Klant zal geen middelen, software of werkwijzen gebruiken of weergeven die andere partijen of de goede werking van WHISE SOFTWARE kunnen schaden of het WHISE SOFTWARE-systeem onevenredig belasten.

WHISE behoudt zich het recht voor om alle beschikbare rechtsmiddelen uit te putten, inclusief maar niet beperkt tot, het blokkeren van de toegang tot een account of het blokkeren van de toegang vanaf een bepaald IP-adres.

De Klant aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor zijn account en stemt ermee in om WHISE, haar aandeelhouders, bestuursleden, directieleden, werknemers, agenten, distributeurs, advocaten, moedermaatschappijen, dochterondernemingen en gelieerde ondernemingen te verdedigen, schadeloos te stellen en te vrijwaren van en tegen alle vorderingen, aansprakelijkheden, vonnissen/arresten, boetes, belastingen, vergoedingen en kosten (met inbegrip van redelijke honoraria en kosten van advocaten) die voortkomen uit of verband houden met het gebruik van de WHISE SOFTWARE door de Klant en/of de schending van de Algemene Voorwaarden.

## **8. Verwerking van persoonsgegevens in het kader van het gebruik van WHISE SOFTWARE**

### **a. Definities**

De in deze bepaling gebruikte termen hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees parlement en van de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna "AVG").

### **b. Algemeen**

Met betrekking tot de persoonsgegevens van de Klant en/of zijn Gebruiker(s) treedt WHISE op als verwerkingsverantwoordelijke overeenkomstig de privacyverklaring van WHISE, beschikbaar op de website van WHISE (<https://www.whise.eu/privacy-policy?lang=nl>).

Met betrekking tot de persoonsgegevens die de Klant en/of zijn Gebruiker(s) verwerkt door middel van WHISE SOFTWARE, onder meer gegevens van diens contactpersonen, klanten, gebruikers of potentiële klanten, treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke en treedt WHISE op als verwerker namens de Klant.

Als verwerkingsverantwoordelijke verbindt de Klant zich ertoe bijzondere aandacht te besteden aan de bescherming van de privacy van zijn Gebruikers, klanten, contactpersonen en potentiële klanten en te voldoen aan alle toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en privacy, met inbegrip van de AVG ("wetgeving inzake gegevensbescherming"). De Klant garandeert dat alle persoonsgegevens die hij aan WHISE doorgeeft rechtmatig zijn verkregen en rechtmatig mogen worden verwerkt door WHISE. De Klant garandeert de juistheid van de persoonsgegevens die hij aan WHISE doorgeeft en garandeert dat zijn instructies aan WHISE in overeenstemming zijn met de wetgeving inzake gegevensbescherming. Indien WHISE van mening is dat de instructies van de Klant strijdig zijn met de wetgeving inzake gegevensbescherming, zal WHISE de Klant hiervan onverwijld op de hoogte brengen en zal WHISE niet verplicht zijn de verwerking ervan uit te voeren. Het ontbreken van een kennisgeving door WHISE laat de aansprakelijkheid van de Klant ten aanzien van WHISE wegens de onrechtmatige opdracht onverlet.

Het doel van deze bepaling is het regelen van de procedures voor de uitvoering en organisatie van de verwerking van persoonsgegevens door WHISE in haar hoedanigheid van gegevensverwerker.

In het bijzonder is tussen partijen overeengekomen dat WHISE, in haar hoedanigheid van verwerker voor de Klant, uitsluitend optreedt namens en in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Klant – die de verwerkingsverantwoordelijke blijft – voor de duur van de overeenkomst, ook ten aanzien van de overdracht van persoonsgegevens naar een derde land, tenzij de wetgeving van de Europese Unie of van een lidstaat waaraan WHISE onderworpen is, dit vereist. In een dergelijk geval zal WHISE de Klant voorafgaand aan de verwerking in kennis stellen van die wettelijke verplichting, tenzij de wet dergelijke kennisgeving verbiedt op grond van gewichtige redenen van algemeen belang.

c. Categorieën van gegevens die door WHISE als verwerker worden verwerkt

In verband met het gebruik van WHISE SOFTWARE door de Klant kan WHISE namens de Klant de volgende persoonsgegevens van klanten, contactpersonen, gebruikers of potentiële klanten van de Klant verwerken:

- Persoonlijke identificatiegegevens (naam, voornaam, adres, e-mailadres, telefoon-/faxnummer, website URL, geboortedatum, geboorteplaats, nationaal en ID-nummer, burgerlijke staat, foto);
- Professionele gegevens (bedrijfsnaam, zetel, ondernemings-/btw-nummer, professioneel telefoonnummer, professioneel e-mailadres, website-URL, functie, status, naam van de vertegenwoordiger);
- Gegevens van vastgoed dat klanten, gebruikers of potentiële klanten te koop of te huur aanbieden of waarnaar zij op zoek zijn (categorie van het onroerend goed, prijsklasse, geografisch gebied, aantal kamers, oppervlakte, verdieping, lift, terras, tuin, etc.);
- Financiële gegevens (bankrekeningnummer, bankinstelling, gegevens over een eventuele hypothecaire lening);
- Gegevens over het gedrag en het surfgedrag op de sites en applicaties van de Klant;
- Alle andere gegevens die de gebruiker, klant of geïnteresseerde vrijwillig communiceert.

WHISE kan ook niet-persoonlijke gegevens verzamelen. Deze gegevens worden gekwalificeerd als niet-persoonlijke gegevens omdat ze het niet mogelijk maken om (direct of indirect) een natuurlijke persoon te identificeren. Deze gegevens kunnen derhalve voor welk doel dan ook worden gebruikt, zoals bijvoorbeeld om de dienstverlening van WHISE, producten en diensten van de Klant of van derden te verbeteren.

In het geval dat niet-persoonlijke gegevens worden gecombineerd met persoonlijke gegevens, zodat identificatie van een natuurlijke persoon wel mogelijk is, zullen deze gegevens als persoonsgegevens worden behandeld totdat de gegevens geanonimiseerd zijn.

d. Taken van WHISE als verwerker

In verband met het gebruik van WHISE SOFTWARE door de Klant is WHISE, handelend als verwerker, verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens voor de volgende doeleinden:

- het beheer van het cliënteel van de Klant;
- de uitgifte, inning en verificatie van de facturen van de Klant;
- het informeren van klanten, gebruikers en potentiële klanten van de Klant over aanbiedingen/vastgoedadvertenties (verkoop/verhuur, ...) op basis van specifieke zoekcriteria;
- het informeren van klanten, gebruikers en potentiële klanten van de Klant over kopers/huurders op basis van de gewenste actie (verkoop/verhuur,...);
- het garanderen van de publicatie en de zichtbaarheid van vastgoedaanbiedingen/advertenties op de website van de Klant en, indien van toepassing, in de mediapartners (vastgoedportalen, kranten, etc.)
- een verkoper/verhuurder en een kandidaat-koper/kandidaat-huurder met elkaar te verbinden/te contacteren;
- het volgen en beheren van de evolutie van een specifieke transactie (onderhandeling, aanbod, compromis, ...);
- het creëren en opstellen van vastgoeddocumenten (compromis, verkoop, verhuur, ...);
- het bezorgen van een activiteitenverslag aan de Klant met een opsomming van alle ondernomen acties;
- om ervoor te zorgen dat dienstverleners met betrekking tot de verkoop of verhuur van onroerende goederen hun producten en/of diensten kunnen leveren, bv. fotografen, experts, ...
- om aan klanten, gebruikers en potentiële klanten van de Klant promotionele informatie over de producten en diensten van de Klant te communiceren en, in voorkomend geval van haar partners (direct marketing).

WHISE kan mits voorafgaandelijk schriftelijk verzoek van de Klant worden gevraagd om gegevens te verwerken voor doeleinden die nog niet in deze bepaling zijn voorzien.

e. Verplichtingen van WHISE

In verband met de levering van WHISE SOFTWARE aan de Klant verbindt WHISE zich ertoe:

- De verstrekte persoonsgegevens uitsluitend te verwerken voor de in deze bepaling genoemde doeleinden en in overeenstemming met de gedocumenteerde (algemene of specifieke) instructies van de Klant;
- De persoonsgegevens strikt vertrouwelijk te behandelen en de toegang tot deze gegevens te beperken tot degenen die deze voor de uitvoering van hun werkzaamheden nodig hebben en zich hebben verbonden tot confidentialiteit;
- De voorwaarden als bedoeld in artikel 28, paragraaf 1 en 2 van de AVG te respecteren wanneer een andere verwerker wordt ingeschakeld;

- Passende technische en organisatorische maatregelen te nemen teneinde een passend veiligheidsniveau van de persoonsgegevens te waarborgen. WHISE zal de Klant, op schriftelijk verzoek, een beschrijving van deze maatregelen verstrekken;
- Tenzij de Klant niet onderworpen is aan de AVG, voor zover mogelijk en voor zover de Klant er niet zelf toe in staat is, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover WHISE beschikt, de Klant bij te staan om de verplichtingen van artikel 32 t.e.m. 36 van de AVG na te komen en de Klant onverwijld op de hoogte te brengen van inbreuken i.v.m. persoonsgegevens;
- Tenzij de Klant niet onder de AVG valt en rekening houdend met de aard van de verwerking, voor zover mogelijk en voor zover de Klant er zelf niet toe in staat is, met gepaste technische en organisatorische middelen bij te dragen aan de nakoming van de verplichting van de Klant om te reageren op verzoeken van betrokkenen om hun rechten inzake persoonsgegevens uit te oefenen.

f. Bewaring van gegevens

WHISE bewaart de gegevens niet langer dan nodig is voor de uitvoering van de taken waarvoor deze gegevens beschikbaar worden gesteld. In dat geval zal WHISE de gegevens op passende en definitieve wijze verwijderen. Dit geldt ook voor dragers waarop een kopie van de gegevens is opgeslagen.

Bij het einde van de overeenkomst met de Klant zal WHISE alle persoonsgegevens en bestaande kopieën wissen of op schriftelijk verzoek van de Klant aan de Klant bezorgen, tenzij de wetgeving van de Europese Unie of van de lidstaat de opslag van de persoonsgegevens vereist. De verplichting van WHISE om persoonsgegevens te vernietigen geldt niet voor zover dit noodzakelijk is om aan te tonen dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst of wetgeving inzake gegevensbescherming nakomt, of indien een wettelijke verplichting, een bindende beslissing van een overheids- of rechterlijke instantie de vernietiging verbiedt.

g. Mededeling aan derden

Als verwerker onthoudt WHISE zich ervan om de door haar verwerkte persoonsgegevens, op welke wijze dan ook, aan derden te verstrekken, tenzij deze mededeling is goedgekeurd door de Klant, indien de mededeling noodzakelijk is gezien de aard van de instructies van de Klant en de uitvoering van de overeenkomst, of indien een dergelijke mededeling wettelijk of krachtens een beslissing van een overheids- of rechterlijke instantie verplicht is. Indien WHISE wettelijk verplicht is om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken, zal WHISE ervoor zorgen dat de Klant voorafgaand geïnformeerd wordt, tenzij de wet dit verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.

WHISE SOFTWARE stelt Klanten in staat om een directe koppeling met MARKETPLACE-accounthouders op te zetten en rechtstreeks bij deze derden te bestellen. Door gebruik te maken van de producten en/of diensten van deze MARKETPLACE-accounthouders, kan de Klant gegevens overdragen aan deze derden via de WHISE SOFTWARE en kan de Klant deze derden in staat stellen om via de WHISE SOFTWARE toegang te krijgen tot persoonlijke gegevens. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de controle op de naleving van de wetgeving inzake gegevensbescherming door deze derden en om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens rechtmatig toegankelijk zijn voor en kunnen worden doorgegeven aan deze derden.

h. Subverwerkers

WHISE maakt gebruik van subverwerkers om haar contractuele verbintenissen na te komen, zoals hostingproviders. De Klant kan op schriftelijk verzoek een overzicht krijgen van de door WHISE gebruikte subverwerkers. Indien WHISE een subverwerker toevoegt of vervangt, zal WHISE de Klant van de voorgenomen wijziging op de hoogte brengen en heeft de Klant het recht om zich op redelijke gronden tegen de wijziging te verzetten. In dat geval heeft WHISE het recht om de overeenkomst met de Klant te beëindigen en/of wijzigingen in de modaliteiten voor te stellen zonder dat WHISE een schadevergoeding verschuldigd is aan de Klant.

i. Controle door de Klant

Op schriftelijk verzoek van de Klant stelt WHISE alle informatie ter beschikking aan de Klant die deze nodig heeft om de uitvoering te evalueren van de gegevensverwerkingsactiviteiten van WHISE als gegevensverwerker in het kader van de overeenkomst met de Klant.

Na het verkrijgen van de toestemming van WHISE is de Klant gerechtigd een inspectie uit te voeren of te laten uitvoeren bij WHISE door een erkende revisor. Een dergelijke inspectie mag de activiteiten van WHISE niet onnodig verstoren en is beperkt tot één inspectie per jaar. De Klant zal WHISE ten minste 30 dagen op voorhand schriftelijk van de inspectie op de hoogte stellen. Voor de aanvang van de inspectie zullen WHISE en de Klant overleggen over het verloop van de inspectie. De kosten van de inspectie zijn voor rekening van de Klant en de Klant dient een redelijke vergoeding te betalen voor de inspanningen van het begeleidend personeel van WHISE.

j. Verantwoordelijkheden

De Klant garandeert dat alle persoonsgegevens die hij overdraagt aan WHISE nauwkeurig zijn, rechtmatig zijn verkregen en rechtmatig door WHISE kunnen worden verwerkt. De Klant garandeert dat zijn instructies aan WHISE voldoen aan de wetgeving inzake gegevensverwerking. De Klant aanvaardt hierover de volledige verantwoordelijkheid en verbindt zich ertoe WHISE te verdedigen tegen en te vrijwaren van alle vorderingen, aansprakelijkheden, rechterlijke beslissingen, boetes, belastingen en kosten (met inbegrip van de redelijke erelonen en kosten van een advocaat) – wat deze ook mogen zijn – die voortvloeien uit het niet nakomen van deze bepaling door de Klant of van diens wettelijke verplichtingen op grond van de wetgeving inzake gegevensbescherming. De aansprakelijkheid van WHISE jegens de Klant wordt beheerst door artikel 11 van deze Algemene Voorwaarden.

## **9. Eigendomsrechten van WHISE SOFTWARE**

Alle intellectuele eigendomsrechten op, aanspraken op of eigendom van WHISE SOFTWARE blijven te allen tijde bij WHISE. Hieronder vallen ook de auteursrechten op de structuur, organisatie en algemene samenstelling van de standaard WHISE websites. Alle handleidingen, documentatie en programma's, zowel op papier als toegankelijk van op afstand, blijven vertrouwelijk en eigendom van WHISE. De Klant zal WHISE SOFTWARE niet (geheel of gedeeltelijk) gebruiken, afdrukken, kopiëren, wijzigen, vertalen of aanpassen.

De WHISE en WHISE SOFTWARE logo's en namen zijn beschermd merke van WHISE. De Klant is niet gerechtigd deze te gebruiken, kopiëren, verwijderen of verbergen zonder expliciete geschreven toestemming van WHISE.

Het is de Klant niet toegestaan enige sublicentie of ander recht met betrekking tot de WHISE SOFTWARE te verlenen.

## **10. Vertrouwelijkheid**

De Klant erkent dat alle informatie en/of gegevens die hij van WHISE ontvangt met betrekking tot WHISE SOFTWARE vertrouwelijk is en een belangrijk commercieel actief van WHISE uitmaakt. De Klant verbindt zich ertoe deze vertrouwelijke informatie en/of gegevens strikt geheim te houden, in geen geval en op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of te verspreiden aan derden en deze informatie en/of gegevens niet voor eigen gewin te gebruiken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van WHISE. De Klant zal de vertrouwelijke informatie en/of gegevens alleen doorgeven of kenbaar maken aan die werknemers die noodzakelijkerwijze over deze informatie en/of gegevens moeten beschikken om WHISE SOFTWARE en de daaraan gerelateerde diensten te kunnen gebruiken.

WHISE neemt een gelijkaardige geheimhoudingsplicht op zich met betrekking tot de vertrouwelijke informatie van de Klant die via WHISE SOFTWARE wordt verwerkt.

## **11. Beperking van de aansprakelijkheid van WHISE**

WHISE zal redelijke inspanningen leveren om de goede werking en beschikbaarheid van WHISE SOFTWARE te waarborgen.

WHISE zorgt ervoor dat WHISE SOFTWARE op professionele wijze is ontwikkeld en in overeenstemming is met algemeen aanvaarde industriestandaarden. WHISE zal de WHISE SOFTWARE blijven verbeteren en garandeert dat WHISE SOFTWARE aan dergelijke normen zal voldoen. WHISE garandeert echter niet dat WHISE SOFTWARE volledig vrij is van bugs en fouten.

WHISE levert WHISE SOFTWARE "as is". WHISE kan niet garanderen dat de functies in WHISE SOFTWARE voldoen aan de prestatie-eisen van de Klant of dat WHISE SOFTWARE zal functioneren in overeenstemming met de verwachtingen van de Klant. De Klant aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de keuze van WHISE SOFTWARE, het gebruik ervan en de daaruit voortvloeiende resultaten, en is als enige verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat zijn activiteiten, de inhoud van zijn teksten en media en zijn diensten en/of producten in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving. Ook hebben Klanten in bepaalde landen wettelijke verplichtingen zoals bijvoorbeeld bepaalde rapportage- of publicatieverplichtingen. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving. WHISE kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige niet-naleving door de Klant.

WHISE geeft geen enkele garantie, noch impliciet nog expliciet, en de garantie van de geschiktheid voor een bepaald doel is hierbij uitgesloten. WHISE waarborgt geenszins de juistheid en/of beschikbaarheid van de door of via WHISE SOFTWARE (met inbegrip van WHISE Academy) verstrekte informatie en gegevens.

WHISE kan de Klant via WHISE SOFTWARE van modellen/ontwerpen voorzien, bijvoorbeeld modellen/ontwerpen voor marketingmails. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het controleren en waarborgen van de naleving van de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de inhoud van dergelijke modellen/ontwerpen en het gebruik dat de Klant ervan maakt.

WHISE kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor zware fouten. WHISE kan niet aansprakelijk worden gesteld indien een gebrek aan, storing in of niet-beschikbaarheid van WHISE SOFTWARE te wijten is aan (i) een software- of hardware-defect dat niet door WHISE werd veroorzaakt, (ii) het feit dat wijzigingen of aanpassingen in WHISE SOFTWARE zijn aangebracht zonder diens toestemming of (iii) indien de Klant verzuimt enig gebrek onmiddellijk te melden, samen met de documentatie en informatie omtrent dit gebrek. In het geval van een gebrek aan, storing in of niet-beschikbaarheid van WHISE SOFTWARE, zal WHISE redelijke inspanningen leveren om een dergelijk probleem binnen een commercieel redelijke termijn te verhelpen. WHISE is niet verantwoordelijk voor e-mails die via WHISE SOFTWARE worden verzonden en in de spamfolder van de mailbox van de geadresseerden terechtkomen.

De Klant begrijpt dat WHISE SOFTWARE een online applicatie is en dat alle software en gegevens zullen draaien vanop de WHISE-servers die zich in Europa bevinden. WHISE kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer een gebrek aan, storing in of niet-beschikbaarheid van WHISE SOFTWARE te wijten is aan netwerk- of communicatieproblemen.

WHISE is niet aansprakelijk ten aanzien van de Klant of derden voor winstderving of bedrijfsschade, verlies van gegevens, indirecte, gevolg- of incidentele schade, zelfs indien WHISE op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijk verlies of schade. Voor directe schade, indien herstel in natura niet mogelijk is, zal de aansprakelijkheid van WHISE ten aanzien van de Klant nooit meer bedragen dan een bedrag gelijk aan de door de Klant over de laatste twaalf maanden betaalde licentievergoedingen. De Klant zal alle noodzakelijke maatregelen nemen die redelijkerwijs van hem verwacht kunnen worden om zijn schade te beperken.

De Klant zal de schade van WHISE vergoeden en deze laatste vrijwaren met betrekking tot alle vorderingen, schade, verlies, kosten, uitgaven, verplichtingen, aansprakelijkheden, procedures, rechtszaken, inclusief, maar niet beperkt tot interesten, boetes, redelijke kosten en erelonen van advocaten en alle bedragen die zijn betaald ter minnelijke schikking van een vordering, procedure of rechtsvordering tegen WHISE of die WHISE moet ondergaan/lijden ten gevolge van, voortvloeiend uit of in verband met: (a) de niet-nakoming of schending van enige verplichting uit hoofde van de Algemene Voorwaarden, (b) enige vordering van welke aard dan ook ingesteld door een derde partij die schade van welke aard dan ook kan lijden als direct of indirect gevolg van de activiteiten van de Klant met betrekking tot het gebruik door de Klant van WHISE SOFTWARE of van producten en/of diensten van MARKETPLACE-accounthouders.

## **12. Website van de Klant**

Klanten kunnen webservices gebruiken om hun eigen website met deze van WHISE SOFTWARE te verbinden. Klanten die ervoor kiezen om gebruik te maken van webservices moeten worden bijgestaan door dienstverleners met voldoende technologische kennis. Deze dienstverleners dienen over een MARKETPLACE-account te beschikken.

Een Klant kan er ook voor kiezen om gebruik te maken van een van de ontwerp websites die door specifieke aan WHISE gelinkte MARKETPLACE-accounthouders worden aangeboden.

## **13. Beëindiging om gegronde redenen**

Onverminderd artikel 4 zal WHISE, wanneer zij vaststelt dat een handeling van de Klant of een gebrek daaraan naar het redelijke oordeel van WHISE (i) in strijd is met de Algemene Voorwaarden, (ii) directe of indirecte schade aan een derde berokkent of (iii) anderszins bezwaarlijk zou kunnen zijn, of (iv) indien een derde WHISE op de hoogte stelt van potentiële schade, de Klant contacteren teneinde de inbreuk of schade zo snel mogelijk en ten laatste binnen de 15 dagen nadat WHISE contact heeft opgenomen met de Klant, te herstellen.

In extreme gevallen of in het geval de Klant er niet in slaagt om de inbreuk of veroorzaakte schade tijdig te herstellen, kan WHISE – naar eigen goeddunken – onmiddellijk, zonder kennisgeving en van rechtswege inhoud blokkeren of verwijderen en/of de licentie van de Klant beëindigen of opschorten, zonder enige terugbetaling van licentievergoedingen of andere schadeloosstelling van de Klant en met volledige schadeloosstelling van WHISE.

In het geval WHISE haar diensten beëindigt of onderbreekt, de toegang van de Klant tot WHISE SOFTWARE blokkeert of gegevens verwijdert op basis van deze bepaling of artikel 4, heeft de Klant geen recht op enige schadeloosstelling vanwege WHISE voor de schade die als gevolg daarvan is geleden. Indien de Klant de beslissing van WHISE zonder succes voor de rechter betwist, zal de Klant de gerechtskosten en uitgaven van WHISE vergoeden (inclusief alle erelonen van advocaten en kosten).

## **14. Overmacht**

Geen van beide partijen is in gebreke of anderszins aansprakelijk voor enige vertraging of niet-nakoming van prestaties indien een dergelijke vertraging of niet-nakoming te wijten is aan een reden buiten diens redelijke controle, met inbegrip van weersomstandigheden, aardbevingen, overstromingen, brand, epidemieën, rellen,



problemen met transport of communicatie of enig handelen of nalaten van de andere partij of diens werknemers, agenten of contractanten.

## **15. Algemeen**

Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of niet-afdwingbaar wordt geacht, stemt de Klant ermee in dat dit niet zal leiden tot de nietigheid of niet-afdwingbaarheid van de overige bepalingen, maar dat de Klant en WHISE zich naar best vermogen zullen inspannen om een dergelijke bepaling te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling, die voor zover mogelijk het economische, zakelijke of andere doel van de betreffende nietige of niet-afdwingbare bepaling zal bereiken.

Het enkele feit dat WHISE niet aandringt op de strikte naleving door de Klant van enige bepaling van de Algemene Voorwaarden of deze niet afdwingt, kan niet worden opgevat als een afstand van de rechten van WHISE op grond van die bepaling, tenzij dit schriftelijk is vastgelegd.

De rechten en rechtsmiddelen die WHISE op grond van de Algemene Voorwaarden worden toegekend, vormen een aanvulling op en beperken geenszins de andere rechten of rechtsmiddelen die WHISE bij wet zijn toegekend. Al deze rechten en rechtsmiddelen zijn cumulatief en kunnen afzonderlijk of gelijktijdig worden uitgeoefend.

Alle kennisgevingen van WHISE en Klant en omgekeerd worden in het Nederlands gedaan en worden geacht te zijn gedaan:

- aan de Klant indien per e-mail verstuurd naar het e-mail adres voor kennisgevingen van de Klant
- aan WHISE indien verzonden per e-mail naar [info@whise.be](mailto:info@whise.be).

## **16. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

De Algemene Voorwaarden, evenals elke andere overeenkomst tussen de Klant en WHISE met betrekking tot het gebruik van WHISE SOFTWARE worden beheerst door, geïnterpreteerd en opgevat in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Elke vordering van één van de partijen die voortvloeit of verband houdt met de Algemene Voorwaarden of enige andere overeenkomst tussen de Klant en WHISE zal worden ingesteld bij de rechtbanken van Brussel (België).

## BIJLAGE A: WHISE SOFTWARE INFORMATIEPAGINA

WHISE SOFTWARE is een geavanceerde en intelligente online CRM-software, speciaal ontwikkeld voor de vastgoedontwikkelaar. WHISE SOFTWARE is internet-gebaseerd.

De volgende WHISE-accounts zijn beschikbaar:

**FREEMIUM-account:** Dit account is gratis en kan worden aangemaakt via de aanmeldingspagina van WHISE (<https://web.whise.eu/sign-up.html>).

- De functionaliteiten zijn in principe dezelfde als in het EXPERT-account, maar WHISE heeft de volgende beperkingen ingebouwd:
- Slechts 5 actieve online panden zijn toegestaan. Meer offline of gearchiveerde panden zijn toegestaan.
- Er is slechts één gebruiker toegestaan.
- Er kunnen niet meer dan 500 e-mails worden verstuurd.

WHISE behoudt zich ook het recht voor om de functionaliteiten te beperken en de beperkingen van de accounts te wijzigen. Klanten kunnen upgraden naar een STARTER- of EXPERT-account.

Een opslag van 1 Gbyte voor de actieve hosting en 1 Gbyte voor de gearchiveerde hosting is inbegrepen.

### **STARTER-account:**

Dit account is niet gratis en bevat de volgende modules:

- **Panden:** beheer van panden, publicatie van advertenties op de portaalsites, historiek van panden, ...
- **Contacten:** beheer van contacten (eigenaars, kopers, potentiële klanten, ...), historiek van contacten, voorkeuren van potentiële klanten (aantal gewenste slaapkamers, prijsklasse, oppervlakte, ...)
- **Automatische matches:** het systeem zoekt automatisch naar overeenkomsten tussen de criteria van de potentiële klant en de beschikbare panden, ...
- **Kalender:** beheer van de agenda van het hele personeel
- **Administratie:** beheer van gebruikers, wachtwoorden, rechten, standaardinstellingen, ...

Een opslag van 1 Gbyte voor de actieve hosting en 1 Gbyte voor de gearchiveerde hosting is inbegrepen.

### **EXPERT-account:**

Dit account is niet gratis en bevat de functionaliteiten van het STARTER-account plus de volgende functies:

- uMail** – beheer van inkomende en uitgaande mails
- Mailings** – geïntegreerde massamailingcampagnes
- API/Webservices** – voor websites
- uCall** – mogelijkheid voor koppeling met VOIP-telefonie
- uCheck** – een workflow- en takenmodule.

Een opslag van 1 Gbyte voor de actieve hosting en 1 Gbyte voor de gearchiveerde hosting is inbegrepen.

### **MARKETPLACE-account**

Een MARKETPLACE-account is een account voor aanbieders van diensten of producten aan Klanten (makelaars), zodat zij een directe link met WHISE kunnen opzetten. Deze koppeling geeft Klanten de mogelijkheid om rechtstreeks bij de eigenaar van de MARKETPLACE-account te bestellen.

Klanten kunnen vragen om de activering van een specifieke MARKETPLACE-account. Eens de MARKETPLACE-accounthouder het verzoek van de Klant heeft aanvaard, kan de Klant diensten of producten bestellen bij de houder van de MARKETPLACE-account.

De MARKETPLACE-accounts zijn onderverdeeld in de volgende types:

1. Media - Portaalsites
2. Diensten inzake vastgoed zoals energiecertificaten, opstellen van brochures, huurwaarborg, enz.
3. Websites voor de Klanten
4. Telefonie, bv. het herkennen van de contactpersoon in de database van de Klant op basis van het telefoonnummer van een inkomend gesprek, bellend vanuit WHISE SOFTWARE
5. SMS – de mogelijkheid om handmatig of automatisch een SMS te versturen naar de contactpersonen van de Klant
6. Designers & systeemintegratoren
7. Algemene activiteiten van de vastgoedmakelaar, bv. adviessystemen, AVG-consultancy en -diensten, marketingtools, ...
8. Andere

**WHISE Academy accounts**

WHISE SOFTWARE bevat een gratis account bij de WHISE Academy. De WHISE Academy is een gratis trainings- en studieplatform, dat gehost wordt op een platform dat Teachable heet.

**Gaido** is de chatbot van WHISE.

Deze versie van de Algemene Voorwaarden dateert van 26 januari 2022.