

VvE Helpdesk

www.vve-helpdesk.nl

Privacybeleid, Cookiebeleid, Gebruiksvoorwaarden, Verwerkersovereenkomst en Alle Rechten Voorbehouden

Versie 2.0 - Laatst bijgewerkt: 10 februari 2026

Inhoudsopgave

- I. Privacybeleid en Gegevensbescherming (Art. 1-11)
- II. Cookiebeleid (Art. 12-15)
- III. Verwerkersovereenkomst (Art. 16-23)
- IV. Gebruiksvoorwaarden (Art. 24-37)
- V. Disclaimer - Tools en Berekeningen (Art. 38-40)
- VI. Alle Rechten Voorbehouden (Art. 41-45)
- VII. Algemene Bepalingen en Contact (Art. 46-50)

Nutmeg Projects (h.o.d.n. VvE Helpdesk)
KvK: 95331840 | BTW: NL005147009B21
Winschoterdiep 50, 9723AB Groningen, Nederland
E-mail: info@nutmegprojects.com

I. Privacybeleid en Gegevensbescherming

Artikel 1 - Inleiding

VvE Helpdesk is een handelsnaam van Nutmeg Projects, eenmanszaak (ZZP), gevestigd te Winschoterdiep 50, 9723AB Groningen, Nederland, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95331840 (hierna: "VvE Helpdesk", "wij" of "ons").

VvE Helpdesk biedt via het platform www.vve-helpdesk.nl diverse diensten aan Verenigingen van Eigenaars (VvE's), waaronder verduurzamingstools en -calculators, documentgeneratoren, een AI-chatbot met tekst- en spraakfunctionaliteit, een gebruikersportaal met tokensysteem, en informatie over subsidies en onderhoud.

Wij hechten groot belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens en verwerken deze uitsluitend in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, hierna: "AVG"), de Uitvoeringswet AVG (UAVG), de Telecommunicatiewet en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

In dit privacybeleid leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, op welke grondslag en met welk doel wij deze verwerken, hoe wij deze beschermen, hoe lang wij deze bewaren en welke rechten u als betrokkene heeft.

Artikel 2 - Verwerkingsverantwoordelijke

2.1 Nutmeg Projects, handelend onder de naam VvE Helpdesk, is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG voor de persoonsgegevens die via het Platform worden verwerkt in het kader van de eigen dienstverlening.

2.2 In bepaalde gevallen treedt VvE Helpdesk op als verwerker namens een VvE, bijvoorbeeld wanneer een VvE via het Platform gegevens van haar leden verwerkt. In dat geval is de VvE verwerkingsverantwoordelijke en zijn de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst (Deel III) van toepassing.

2.3 Voor vragen over dit privacybeleid of de verwerking van uw gegevens kunt u contact opnemen via: E-mail: info@nutmegprojects.com | Adres: Winschoterdiep 50, 9723AB Groningen, Nederland.

Artikel 3 - Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

Wij kunnen de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken:

3.1 Accountgegevens

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Wachtwoord (uitsluitend versleuteld/gehasht opgeslagen)
- VvE-naam, -adres en -functie (bijv. bestuurder, lid, beheerder)
- Postcode en adresgegevens van de VvE
- Uitnodigingscode (indien van toepassing)

3.2 Gebruiksgegevens

- IP-adres, browsertype en besturingssysteem
- Inlog- en sessiegegevens (inclusief sessietokens)

- Gebruikte tools, calculators en gedownloadte documenten
- Tokensaldo, token-transactiegeschiedenis en aankoopgeschiedenis
- Chatbot-interacties (tekst- en/of spraakberichten)
- Ingevulde formuliergegevens (bijv. calculator-invoer, renovatieverzoeken)
- Tijdstip en duur van bezoeken

3.3 Betalingsgegevens

- Transactie-ID's en betalingsstatus (via Mollie B.V.)
- Gekozen pakket, bedrag en betaalmethode
- Factuurgegevens (naam, adres, e-mail, BTW-nummer indien van toepassing)
- Donatiegegevens (bedrag, tijdstip)

Wij slaan geen creditcardnummers, bankrekeningnummers of andere directe financiële instrumentgegevens op. Betalingen worden volledig afgehandeld door onze betalingsverwerker Mollie B.V., die als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke optreedt voor de betalingsverwerking.

3.4 Communicatiegegevens

- Naam, e-mailadres en telefoonnummer (bij gebruik contactformulieren)
- Inhoud van berichten via contactformulieren, e-mail of chatbot
- Spraakopnamen bij gebruik van de spraakfunctie van de chatbot
- Correspondentie met onze klantenservice

3.5 Gegevens van VvE-leden (als verwerker)

Indien een VvE via het Platform gegevens van haar leden invoert (bijv. bij Gezamenlijk Inkopen of ledenadministratie), kunnen wij de volgende gegevens verwerken namens de VvE:

- Naam en contactgegevens van VvE-leden
- Adresgegevens en appartementsindexnummer
- Renovatievoorkeuren en stemgedrag (bij collectieve besluitvorming)

Voor deze gegevens is de VvE verwerkingsverantwoordelijke. Zie Deel III (Verwerkersovereenkomst) voor de toepasselijke bepalingen.

Artikel 4 - Grondslagen voor verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend op basis van een of meer van de volgende rechtsgronden uit artikel 6 AVG:

- **Uitvoering van de overeenkomst** (art. 6 lid 1 sub b AVG) - voor het aanmaken en beheren van uw account, het leveren van onze diensten (tools, calculators, chatbot), het verwerken van token-aankopen, het afhandelen van betalingen en het beschikbaar stellen van gedownloadte documenten.
- **Toestemming** (art. 6 lid 1 sub a AVG) - voor het gebruik van niet-essentiële (analytische) cookies, het verzenden van nieuwsbrieven of marketingcommunicatie, het verwerken van spraakinteracties via de chatbot en het opslaan van spraakopnamen.
- **Gerechtvaardigd belang** (art. 6 lid 1 sub f AVG) - voor platformbeveiliging en bescherming tegen misbruik, fraudepreventie (waaronder postcode-verificatie en uitnodigingscodes), het analyseren van gebruikspatronen ter verbetering van onze diensten, het bijhouden van logbestanden en technische monitoring.

- **Wettelijke verplichting** (art. 6 lid 1 sub c AVG) - voor het bewaren van financiële administratie conform de fiscale bewaarplicht (7 jaar), het melden van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en het voldoen aan verzoeken van bevoegde autoriteiten.

Artikel 5 - Doeleinden van verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende, uitdrukkelijk omschreven doeleinden:

- Het aanmaken, beheren, beveiligen en verwijderen van gebruikersaccounts
- Het beschikbaar stellen en functioneren van tools, calculators en documentgeneratoren
- Het verwerken van token-aankopen en het bijhouden van tokensaldi
- Het verwerken van donaties ten behoeve van Stichting Mentale Gezondheid Groningen
- Het bieden van AI-chatbotondersteuning via tekst en spraak
- Het verzenden van transactiebevestigingen, serviceberichten en accountnotificaties
- Het analyseren van platformgebruik en het verbeteren van de gebruikerservaring
- Het detecteren en voorkomen van fraude, misbruik en ongeautoriseerde toegang
- Het faciliteren van Gezamenlijk Inkopen (collectieve renovatieprojecten)
- Het voldoen aan wettelijke en fiscale verplichtingen
- Het afhandelen van supportverzoeken en klachten

Artikel 6 - Derde partijen en (sub)verwerkers

6.1 Wij kunnen persoonsgegevens delen met de volgende derde partijen, uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de in dit beleid beschreven doeleinden. Met iedere verwerker is een verwerkersovereenkomst gesloten conform artikel 28 AVG.

Dienstverlener	Doel	Locatie	Waarborg
Supabase Inc.	Database, authenticatie, opslag	EU (Frankfurt)	DPA, EU hosting
TransIP B.V.	Webhosting	Nederland	DPA
Mollie B.V.	Betalingsverwerking	Nederland	DPA, PCI-DSS
OpenAI Inc.	AI-chatbot (GPT-4o-mini)	VS	SCC's, DPA
ElevenLabs Inc.	Tekst-naar-spraak	VS	SCC's, DPA
N8N GmbH	Workflowautomatisering	EU (Duitsland)	DPA, EU hosting
Airtable Inc.	FAQ-database	VS	SCC's, DPA
Vapi Inc.	Spraakworkflows	VS	SCC's, DPA
Serper	Webzoekfunctie (fallback)	VS	SCC's

6.2 Voor dienstverleners gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zijn passende waarborgen getroffen, waaronder Standard Contractual Clauses (SCC's) conform het Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914, om een adequaat beschermingsniveau te garanderen.

6.3 Wij delen geen persoonsgegevens met derden voor commerciële of marketingdoeleinden.

6.4 In uitzonderlijke gevallen kunnen wij persoonsgegevens verstrekken aan bevoegde autoriteiten indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Artikel 7 - Bewaartermijnen

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk. De volgende bewaartermijnen zijn van toepassing:

Categorie	Bewaartermijn	Grondslag
Accountgegevens	Tot 2 jaar na verwijdering/laatste activiteit	Overeenkomst
Betalings-/facturatiegegevens	7 jaar na het boekjaar	Wettelijke plicht
Donatiegegevens	7 jaar na het boekjaar	Wettelijke plicht
Token-transacties	7 jaar na het boekjaar	Wettelijke plicht
Chatbot-interacties (tekst)	Maximaal 12 maanden	Gerechtvaard. belang
Spraakopnamen	Maximaal 90 dagen	Toestemming
Contactformuliergegevens	Max. 12 mnd na afhandeling	Overeenkomst
Logbestanden/IP-adressen	Maximaal 6 maanden	Gerechtvaard. belang
Calculator-invoergegevens	Duur van de sessie	Overeenkomst
Renovatieverzoeken	Tot 2 jaar na afronding	Overeenkomst

Na afloop van de bewaartermijn worden persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd, tenzij een wettelijke bewaarplicht van toepassing is.

Artikel 8 - Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG om uw persoonsgegevens te beschermen:

- SSL/TLS-versleuteling (HTTPS) voor alle dataoverdracht
- Versleutelde opslag van wachtwoorden middels cryptografische hashing (bcrypt)
- Row Level Security (RLS) op databaseniveau via Supabase
- Sessietokens met beperkte geldigheidsduur en automatische vernieuwing
- Toegangscontrole en autorisatiebeheer op basis van gebruikersrollen
- Regelmatige software-updates, beveiligingspatches en codereviews
- Dataminimalisatie: niet meer gegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk
- Beperking van toegang tot persoonsgegevens (need-to-know principe)
- Monitoring en logging van verdachte activiteiten
- Betalingsverwerking via PCI-DSS gecertificeerde partij (Mollie B.V.)

Hoewel wij ons uiterste best doen om uw gegevens te beschermen, kan geen enkele methode van elektronische opslag of overdracht 100% veilig worden gegarandeerd.

Artikel 9 - Uw rechten als betrokkene

Op grond van de AVG (artikelen 15-22) heeft u de volgende rechten:

- **Recht op inzage** (art. 15) - U kunt een kopie opvragen van alle persoonsgegevens die wij van u verwerken.
- **Recht op rectificatie** (art. 16) - U kunt onjuiste of onvolledige gegevens laten corrigeren.
- **Recht op verwijdering** (art. 17) - U kunt verzoeken uw gegevens te wissen ("recht op vergetelheid").
- **Recht op beperking** (art. 18) - U kunt verzoeken de verwerking te beperken.
- **Recht op overdraagbaarheid** (art. 20) - U kunt uw gegevens in een gangbaar formaat (CSV, JSON) opvragen.
- **Recht van bezwaar** (art. 21) - U kunt bezwaar maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang.
- **Recht op intrekking toestemming** (art. 7 lid 3) - Toestemming kunt u te allen tijde intrekken.
- **Recht m.b.t. geautomatiseerde besluitvorming** (art. 22) - Wij nemen geen besluiten op basis van uitsluitend geautomatiseerde verwerking.

9.2 Verzoeken kunt u indienen via info@nutmegprojects.com. Wij reageren binnen een (1) maand, verlengbaar met maximaal twee (2) maanden bij complexe verzoeken.

9.3 U heeft te allen tijde het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl, tel. 088-1805250).

Artikel 10 - Datalekken

10.1 Bij een datalek dat waarschijnlijk een risico vormt voor uw rechten en vrijheden, melden wij dit binnen 72 uur bij de Autoriteit Persoonsgegevens (art. 33 AVG).

10.2 Bij een hoog risico informeren wij u persoonlijk zo spoedig mogelijk (art. 34 AVG).

10.3 Wij houden een register bij van alle datalekken conform artikel 33 lid 5 AVG.

Artikel 11 - Minderjarigen

11.1 Onze diensten zijn niet gericht op personen jonger dan 16 jaar.

11.2 Indien wij ontdekken dat wij gegevens van een minderjarige hebben verzameld zonder toestemming van een ouder/voogd, verwijderen wij deze onverwijld.

11.3 Meldingen hierover kunt u richten aan info@nutmegprojects.com.

II. Cookiebeleid

Artikel 12 - Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestanden die door uw browser op uw apparaat worden opgeslagen wanneer u een website bezoekt. Daarnaast bestaan er vergelijkbare technieken zoals local storage en session storage, die wij voor vergelijkbare doeleinden kunnen inzetten.

Artikel 13 - Welke cookies gebruiken wij?

13.1 Strikt noodzakelijke cookies (geen toestemming vereist)

Deze cookies vallen onder de uitzondering van artikel 11.7a Telecommunicatiewet:

Cookie/Techniek	Doel	Bewaartermijn	Type
vve-auth	Authenticatiesessie	Duur sessie	Local storage
sb-session-token	Supabase sessietoken	1 uur (vernieuwbaar)	Local storage
cookie-consent	Cookievoorkeuren	12 maanden	Cookie
csrf-token	CSRF-bescherming	Duur sessie	Cookie

13.2 Analytische cookies (toestemming vereist)

Wij kunnen analytische cookies inzetten om anonieme statistieken te verzamelen, uitsluitend na uw uitdrukkelijke toestemming. Op dit moment gebruiken wij geen analytische cookies van derden.

Indien wij in de toekomst analytische cookies implementeren, werken wij dit beleid bij en vragen wij uw toestemming.

13.3 Marketing- en trackingcookies

Wij gebruiken geen marketing- of trackingcookies. Wij plaatsen geen cookies voor gerichte advertenties en delen geen gegevens met advertentienetwerken.

Artikel 14 - Cookies van derde partijen

14.1 Bepaalde functionaliteiten maken gebruik van diensten van derden (bijv. Mollie voor betalingen). Deze derden kunnen eigen cookies plaatsen waarover wij geen controle hebben.

14.2 De AI-chatbot interacties vinden server-side plaats; er worden geen cookies door OpenAI of ElevenLabs in uw browser geplaatst.

Artikel 15 - Cookies beheren en verwijderen

15.1 U kunt uw cookievoorkeuren wijzigen via de cookiebanner of uw browserinstellingen.

15.2 Het uitschakelen van noodzakelijke cookies kan ertoe leiden dat de inlogfunctie niet werkt.

III. Verwerkersovereenkomst (artikel 28 AVG)

Dit deel bevat de contractuele bepalingen als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG en is van toepassing wanneer VvE Helpdesk persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een VvE (verwerkingsverantwoordelijke).

Artikel 16 - Rollen en verantwoordelijkheden

16.1 Wanneer een VvE het Platform gebruikt en daarbij persoonsgegevens van haar leden invoert, is de VvE verwerkingsverantwoordelijke (art. 4 lid 7 AVG).

16.2 VvE Helpdesk treedt op als verwerker (art. 4 lid 8 AVG) en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de VvE.

Artikel 17 - Verplichtingen van de verwerker

VvE Helpdesk verbindt zich ertoe:

- Persoonsgegevens uitsluitend te verwerken op instructie van de VvE, tenzij wettelijk anders vereist
- Passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen (zie art. 8)
- Alle personen met toegang aan geheimhouding te binden
- Uitsluitend subverwerkers in te schakelen met voorafgaande toestemming en onder gelijkwaardige voorwaarden
- De VvE bij te staan bij verzoeken van betrokkenen (inzage, rectificatie, verwijdering)
- De VvE bij te staan bij DPIA's en voorafgaande raadplegingen indien nodig
- De VvE onverwijld te informeren bij een (vermoedelijk) datalek
- Na beëindiging alle persoonsgegevens te verwijderen of retourneren
- Alle informatie beschikbaar te stellen voor naleving van art. 28 AVG en mee te werken aan audits

Artikel 18 - Subverwerkers

18.1 De VvE verleent hierbij algemene toestemming voor de subverwerkers in artikel 6.

18.2 VvE Helpdesk informeert de VvE vooraf over wijzigingen. De VvE kan bezwaar maken.

18.3 Met iedere subverwerker is een overeenkomst met gelijkwaardige verplichtingen gesloten.

Artikel 19 - Doorgifte van gegevens

19.1 Gegevens worden bij voorkeur binnen de EER verwerkt. Doorgifte naar buiten de EER geschiedt uitsluitend met passende waarborgen (SCC's of adequaatheidsbesluit).

19.2 VvE Helpdesk informeert de VvE over doorgifte naar derde landen.

Artikel 20 - Verwerkte gegevens en doeleinden

Betrokkenen	Persoonsgegevens	Doel
VvE-bestuurders	Naam, e-mail, functie	Accountbeheer, communicatie

Betrokkenen	Persoonsgegevens	Doel
VvE-leden	Naam, adres, e-mail, stemgedrag	Ledenadministratie, Gezamenlijk Inkopen
Contactpersonen	Naam, e-mail, telefoon	Correspondentie, support

Artikel 21 - Datalekken (verwerkerscontext)

21.1 VvE Helpdesk meldt een datalek namens de VvE onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking.

21.2 De melding bevat: aard van het lek, categorieën en aantal betrokkenen, waarschijnlijke gevolgen, en getroffen maatregelen.

21.3 VvE Helpdesk verleent alle medewerking aan meldingen aan de AP en betrokkenen.

Artikel 22 - Audit

22.1 VvE Helpdesk stelt op verzoek alle informatie beschikbaar voor naleving van deze overeenkomst.

22.2 De VvE mag op eigen kosten en met 14 dagen aankondiging audits (laten) uitvoeren.

Artikel 23 - Duur en beëindiging

23.1 Deze overeenkomst geldt zolang de VvE het Platform gebruikt.

23.2 Na beëindiging verwijdert VvE Helpdesk alle gegevens binnen 30 dagen. Op verzoek worden gegevens eerst geretourneerd in CSV/JSON-formaat.

IV. Gebruiksvoorwaarden

Artikel 24 - Toepasselijkheid

24.1 Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van www.vve-helpdesk.nl en alle daarop aangeboden diensten, tools, calculators en functionaliteiten (hierna: "het Platform").

24.2 Door het Platform te bezoeken of een account aan te maken, verklaart u zich akkoord met deze Gebruiksvoorwaarden, het Privacybeleid en het Cookiebeleid.

24.3 VvE Helpdesk kan deze voorwaarden eenzijdig wijzigen. Wijzigingen treden in werking 14 dagen na publicatie.

Artikel 25 - Beschrijving van de dienst

25.1 Het Platform biedt onder meer:

- Verduurzamingscalculators (Woonlasten Calculator, MJOP Calculator, SVVE Subsidie Tool)
- Documentgeneratoren (ALV-documenten, subsidieaanvragen, notulen)
- AI-chatbot met tekst- en spraakfunctionaliteit
- Gebruikersportaal met dashboard en downloadgeschiedenis
- Tokensysteem voor documenten en premium functies
- Informatie over subsidies, verduurzaming en wetgeving
- Gezamenlijk Inkopen - collectieve renovatieprojecten (toekomstig)
- Donatiemogelijkheid t.b.v. Stichting Mentale Gezondheid Groningen

25.2 VvE Helpdesk kan het Platform te allen tijde wijzigen zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 26 - Registratie en account

26.1 Bij registratie verstrekt u volledige, juiste en actuele informatie.

26.2 Indien u namens een VvE handelt, garandeert u dat u bevoegd bent de VvE te vertegenwoordigen.

26.3 U houdt uw inloggegevens strikt vertrouwelijk en bent verantwoordelijk voor alle activiteiten onder uw account.

26.4 Bij vermoeden van ongeautoriseerd gebruik: direct melden via info@nutmegprojects.com.

26.5 VvE Helpdesk kan accounts opschorten of verwijderen bij vermoeden van misbruik.

Artikel 27 - Tokensysteem en betalingen

27.1 Bepaalde functionaliteiten vereisen tokens, verkrijgbaar tegen de geldende tarieven:

Pakket	Tokens	Prijs	Per download
Starter	2	EUR 2,99	EUR 1,50
Basis	5	EUR 4,99	EUR 1,00
Plus	10	EUR 8,99	EUR 0,90

Pakket	Tokens	Prijs	Per download
Pro	20	EUR 14,99	EUR 0,75
Jaar (unlimited)	Onbeperkt	EUR 29,99/jaar	-

27.3 Alle prijzen zijn inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

27.4 Betalingen worden verwerkt via Mollie B.V.

27.5 Tokens zijn strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en hebben geen geldwaarde buiten het Platform.

27.6 VvE Helpdesk kan tarieven wijzigen. Reeds gekochte tokens behouden hun geldigheid.

Artikel 28 - Herroepingsrecht en restitutie

28.1 Tokens zijn digitale inhoud (art. 6:230p lid 1 sub f BW). Bij aankoop stemt u in met onmiddellijke levering en doet u uitdrukkelijk afstand van uw herroepingsrecht.

28.2 Restitutie vindt niet plaats, tenzij:

- Tokens niet zijn geleverd door een technische fout aan onze zijde
- Er sprake is van een aantoonbare dubbele betaling
- Anderszins wettelijk vereist

28.3 Restitutieverzoeken dienen binnen 14 dagen na aankoop te worden ingediend.

Artikel 29 - Jaarabonnement

29.1 Het Jaarabonnement geldt voor een (1) jaar en wordt niet automatisch verlengd.

29.2 Bij voortijdige beëindiging vindt geen restitutie plaats.

29.3 Wij informeren u tijdig voor afloop over de mogelijkheid tot verlenging.

Artikel 30 - Donaties

30.1 Donaties zijn mogelijk t.b.v. Stichting Mentale Gezondheid Groningen.

30.2 Donaties worden 100% doorgeleid. VvE Helpdesk behoudt geen commissie.

30.3 Donaties zijn niet restitueerbaar en geven geen recht op tokens of diensten.

Artikel 31 - Toegestaan gebruik

31.1 U gebruikt het Platform uitsluitend voor rechtmatige doeleinden.

31.2 Het is uitdrukkelijk niet toegestaan:

- Het Platform te gebruiken op een manier die de beveiliging kan schaden
- Onrechtmatige, beledigende, discriminerende of kwetsende content te plaatsen
- Spam, phishing, malware of virussen te verspreiden
- Gegevens van andere gebruikers te verzamelen zonder toestemming
- De AI-chatbot te misbruiken voor misleidende, schadelijke of illegale content
- Tools te gebruiken voor frauduleuze subsidieaanvragen

- Het Platform te gebruiken voor doeleinden buiten VvE-beheer
- Bots, scrapers of geautomatiseerde systemen in te zetten zonder toestemming

Artikel 32 - Beschikbaarheid en onderhoud

32.1 VvE Helpdesk spant zich in voor 24/7 beschikbaarheid maar garandeert dit niet.

32.2 Het Platform kan tijdelijk buiten gebruik worden gesteld voor onderhoud, zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 33 - Aansprakelijkheid

33.1 VvE Helpdesk levert diensten op basis van een inspanningsverbintenis. Informatie en berekeningen zijn uitsluitend indicatief.

33.2 Als ZZP is Nutmeg Projects niet persoonlijk aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder:

- Winstderving of omzetcerving
- Verlies van gegevens
- Gemiste besparingen of subsidies
- Reputatieschade
- Bedrijfsstagnatie
- Schade door beslissingen op basis van informatie van het Platform

33.3 Totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag betaald in de voorafgaande 12 maanden, met een maximum van EUR 500,-.

33.4 Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 34 - AI-chatbot disclaimer

34.1 De AI-chatbot gebruikt OpenAI GPT-modellen en spraaktechnologie (ElevenLabs, Vapi). Antwoorden zijn informatief en kunnen onnauwkeurigheden bevatten.

34.2 VvE Helpdesk is niet verantwoordelijk voor chatbot-antwoorden. Verifieer antwoorden altijd zelfstandig.

34.3 De chatbot is geen vervanging voor professioneel juridisch, financieel, bouwkundig of fiscaal advies.

34.4 Door de spraakfunctie te gebruiken stemt u in met verwerking van spraakgegevens conform het privacybeleid.

Artikel 35 - Links naar derden

35.1 Het Platform kan links naar derden bevatten. VvE Helpdesk is niet verantwoordelijk voor de inhoud of het privacybeleid van die websites.

35.2 Een link impliceert geen goedkeuring of aanbeveling.

Artikel 36 - Beëindiging

36.1 U kunt op elk moment stoppen en uw account verwijderen via info@nutmegprojects.com.

36.2 VvE Helpdesk kan uw toegang opschorten of beëindigen bij:

- Schending van deze Gebruiksvoorwaarden
- Niet voldoen aan betalingsverplichtingen
- Gegronde vermoedens van fraude of misbruik
- Omstandigheden waardoor het Platform niet langer kan worden aangeboden

36.3 Na beëindiging worden gegevens verwijderd conform het privacybeleid. Ongebruikte tokens vervallen.

Artikel 37 - Overmacht

VvE Helpdesk is niet aansprakelijk bij overmacht, waaronder: internetstoringen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen, pandemie, natuurrampen, cyberaanvallen of storingen bij derde dienstverleners.

V. Disclaimer - Tools en Berekeningen

Artikel 38 - Algemene disclaimer

38.1 Alle tools, calculators en documentgeneratoren op het Platform (waaronder de Woonlasten Calculator, MJOP Calculator, SVVE Subsidie Tool en Warmtefonds ALV Tool) zijn ontwikkeld als hulpmiddel en indicatieve ondersteuning.

38.2 De uitkomsten zijn uitdrukkelijk indicatief en vormen geen bindend aanbod, offerte, financieel advies, bouwkundig advies of garantie.

38.3 VvE Helpdesk garandeert niet de juistheid, volledigheid of actualiteit van:

- Subsidiebedragen en -regelingen (vastgesteld door externe instanties, kunnen wijzigen)
- Energieprijzen en prijsindexaties
- Kosten van maatregelen en materialen
- R-waarde en U-waarde eisen (vastgesteld door de overheid)
- Rentepercentages en financieringsvoorwaarden
- Verwachte energiebesparingen

Artikel 39 - Professioneel advies

39.1 De informatie op het Platform is geen vervanging voor professioneel advies. Raadpleeg altijd:

- Een erkend energieadviseur (EPA/energielabel)
- Een bouwkundige (technische inspectie en uitvoering)
- Een financieel adviseur (financiering en fiscale aspecten)
- Een juridisch adviseur (VvE-recht en splitsingsakte)
- Een subsidieadviseur (actuele aanvragen en voorwaarden)

39.2 VvE Helpdesk is niet aansprakelijk voor beslissingen op basis van informatie van het Platform.

Artikel 40 - Subsidie-informatie

40.1 Subsidie-informatie (SVVE, Nij Begun, NPG, etc.) is gebaseerd op openbaar beschikbare bronnen.

40.2 VvE Helpdesk garandeert niet de beschikbaarheid van subsidies of uw aanmerking hiervoor.

40.3 Gegenerateerde documenten zijn concepten die u zelf dient te controleren en in te dienen. VvE Helpdesk is niet verantwoordelijk voor het resultaat van subsidieaanvragen.

VI. Alle Rechten Voorbehouden - Intellectueel Eigendom

Artikel 41 - Intellectuele eigendomsrechten

41.1 Alle intellectuele eigendomsrechten (auteursrechten, merkrechten, databankrechten, etc.) m.b.t. het Platform berusten uitsluitend bij Nutmeg Projects of haar licentiegevers.

41.2 Dit omvat onder meer:

- Broncode, software, algoritmen en architectuur
- Teksten, ontwerpen, logo's, iconen en grafische elementen
- Structuur, opzet en layout van het Platform
- Calculators, rekenmodellen en onderliggende formules
- Documenttemplates en gegenereerde documentformats
- AI-chatbot configuraties, prompts en kennisbanken
- Database-structuren en datamodellen
- De handelsnamen "VvE Helpdesk" en "Nutmeg Projects"

41.3 Niets in deze voorwaarden draagt intellectueel eigendom over aan de gebruiker.

Artikel 42 - Gebruiksrecht

42.1 U verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar en herroepbaar gebruiksrecht voor het beoogde doel: ondersteuning van uw VvE.

42.2 Gegenereerde documenten mogen worden gebruikt voor intern VvE-gebruik. Commerciële exploitatie is niet toegestaan.

Artikel 43 - Verboden handelingen

Zonder schriftelijke toestemming is het niet toegestaan om:

- Content te kopiëren, verveelvoudigen, distribueren of openbaar te maken
- Broncode te reverse-engineeren, decompileren of ontleden
- Tools of templates te reproduceren voor concurrerende diensten
- Logo's, handelsnamen of beeldmerken te gebruiken
- Bots, scrapers of robots in te zetten voor systematische verzameling
- Framing of deep linking toe te passen
- Content te wijzigen of afgeleide werken te maken

Artikel 44 - Door gebruikers geplaatste content

44.1 U garandeert dat door u geplaatste content geen inbreuk maakt op rechten van derden.

44.2 U verleent VvE Helpdesk een niet-exclusieve, royaltyvrije licentie om uw content te verwerken voor het leveren van de diensten.

44.3 U blijft verantwoordelijk voor door u geplaatste of ingevoerde content.

Artikel 45 - Inbreuk en handhaving

45.1 Bij inbreuk op intellectuele eigendomsrechten kan VvE Helpdesk:

- De gebruiker onmiddellijk de toegang ontzeggen
- Juridische stappen ondernemen en schadevergoeding vorderen
- Aangifte doen bij bevoegde autoriteiten

45.2 Meldingen van inbreuk kunt u richten aan info@nutmegprojects.com.

VII. Algemene Bepalingen en Contact

Artikel 46 - Wijzigingen

46.1 VvE Helpdesk kan dit document wijzigen om te voldoen aan gewijzigde wetgeving of nieuwe functionaliteiten.

46.2 Bij ingrijpende wijzigingen informeren wij u minimaal 14 dagen voor inwerkingtreding.

46.3 De actuele versie is altijd beschikbaar op www.vve-helpdesk.nl.

46.4 Door na wijziging gebruik te blijven maken van het Platform, aanvaardt u de wijzigingen.

Artikel 47 - Scheidbaarheid

Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht. Het ongeldige beding wordt vervangen door een geldig beding met dezelfde strekking.

Artikel 48 - Afstandsverklaring

Het nalaten door VvE Helpdesk om een recht af te dwingen, houdt geen afstand van dat recht in.

Artikel 49 - Toepasselijk recht en geschillen

49.1 Op dit document is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

49.2 Partijen trachten geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.

49.3 Geschillen die niet onderling kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Leeuwarden, Nederland.

Artikel 50 - Contactgegevens

Voor vragen, opmerkingen of verzoeken:

Nutmeg Projects (h.o.d.n. VvE Helpdesk)

Winschoterdiep 50

9723AB Groningen, Nederland

E-mail: info@nutmegprojects.com

Website: www.vve-helpdesk.nl

KvK: 95331840

BTW: NL005147009B21

Toezichthouder:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag, Nederland

Telefoon: 088 - 1805 250 | Website: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Copyright 2026 Nutmeg Projects. Alle rechten voorbehouden.

Dit document is laatst bijgewerkt op 10 februari 2026 (versie 2.0).