



Algemene Voorwaarden / Master Service Agreement

Tesoro CRM

1. Partijen, aanvaarding en B2B-karakter

1.1 Deze voorwaarden gelden tussen **Codificamos S.L.** ("Tesoro", "wij") en de zakelijke klant (makelaarskantoor of vastgoedprofessional) ("Klant").

1.2 **De Dienst is uitsluitend bestemd voor zakelijk gebruik (B2B).** Bij registratie verklaart de Klant te handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf en verstrekt hij een geldig **BTW-/CIF-/NIF-nummer.**

1.3 Aanvaarding gebeurt door het aanvinken van "Ik ga akkoord met de voorwaarden" bij registratie (clickwrap) of door gebruik van de Dienst. Wij leggen het tijdstip, de versie en de aanvaarding vast.

2. Definities

"Dienst" = het Tesoro CRM-platform; "Klantdata" = persoonsgegevens en overige gegevens die de Klant invoert of laat verwerken; "DPA" = de verwerkersovereenkomst (Bijlage A); "Documentatie" = de officiële handleiding/helpdocumentatie.

3. De Dienst

3.1 Tesoro levert een cloud-CRM voor vastgoedprofessionals (relatie-/lead-/dealbeheer, vastgoedmatching, communicatie via e-mail/telefoon/WhatsApp, klantportaal, AI-ondersteunde vertaling van vastgoedteksten).

3.2 Wij verlenen de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar **gebruiksrecht** op de Dienst voor de duur van de overeenkomst. Alle IP-rechten op de Dienst blijven bij Codificamos.

4. Accounts en aanvaardbaar gebruik

4.1 De Klant is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid van inloggegevens en voor activiteiten onder zijn account, en meldt ongeoorloofde toegang onverwijld.

4.2 De Klant gebruikt de Dienst niet voor onwettige doeleinden, inbreuk op rechten van derden, verspreiding van malware, of pogingen tot ongeoorloofde toegang. Het gebruik is tevens onderworpen aan de **Fair Use Policy**, die deel uitmaakt van deze voorwaarden.

5. Abonnement, prijs en betaling

5.1 De Dienst wordt aangeboden op abonnementsbasis tegen €99/maand per kantoor, tot 10 gebruikers, vooraf per maand gefactureerd via onze betaalprovider (Stripe).

5.2 Het abonnement **verlengt automatisch** met dezelfde periode tot opzegging. De Klant kan op elk moment opzeggen tegen het einde van de lopende periode.

5.3 Prijswijzigingen worden ten minste **30 dagen** vooraf aangekondigd; de Klant kan vóór ingang opzeggen.

5.4 Een gratis proefperiode van 14 dagen zonder kaart gaat na afloop over in een betaald abonnement tenzij vóór het einde wordt opgezegd; wij sturen vooraf een herinnering.

6. Gegevensbescherming

6.1 De Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de Klantdata; Tesoro verwerkt deze als verwerker conform de **verwerkersovereenkomst (DPA), Bijlage A**, die integraal onderdeel is van deze overeenkomst en bij strijdigheid over persoonsgegevens prevaleert.

6.2 De Klant staat in voor een geldige rechtsgrond voor de gegevens die hij via de Dienst verwerkt, en voor het correct informeren van zijn eigen betrokkenen.

7. Eigendom en export van Klantdata

7.1 Alle Klantdata blijft eigendom van de Klant. Tesoro claimt geen eigendom op contacten, eigendommen of overige Klantdata.

7.2 De Klant kan zijn data exporteren in CSV/JSON. Na beëindiging geldt het export- en verwijderingsregime van **§11 en de DPA**.

8. Beschikbaarheid (SLA)

8.1 Wij streven naar een beschikbaarheid van 99,9% per maand, exclusief gepland onderhoud (vooraf aangekondigd), overmacht en storingen buiten onze macht (bv. upstream-providers).

8.2 Beschikbaarheid betreft een inspanningsverplichting; gepland onderhoud wordt vooraf aangekondigd, en storingen worden zo snel mogelijk verholpen.

9. Garanties en disclaimers

9.1 Tesoro garandeert dat de Dienst wezenlijk functioneert conform de Documentatie.

9.2 Voor het overige wordt de Dienst geleverd “zoals beschikbaar”; impliciete garanties worden uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

9.3 **AI-functies** (vertaling/herschrijven van vastgoedteksten) zijn **beslissingsondersteunend**; de Klant blijft verantwoordelijk voor de juistheid en het gebruik van de output. Zie de AI-governance-bijlage.

10. Aansprakelijkheid

10.1 De totale aansprakelijkheid van Tesoro is beperkt tot de in de **12** maanden vóór de gebeurtenis door de Klant betaalde vergoedingen. Indirecte of gevolgschade is uitgesloten.

10.2 **Niets in deze voorwaarden beperkt of sluit uit:** aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid/grove schuld, voor dood of lichamelijk letsel, aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht (waaronder **art. 82 AVG**) niet kan worden beperkt, of de vrijwarings-/IP-inbreukverplichtingen.

11. Duur, beëindiging en dataverwijdering

11.1 De overeenkomst loopt tot opzegging conform §5. Wij mogen het account opschorten of beëindigen bij wezenlijke schending of frauduleus gebruik, na redelijke kennisgeving waar mogelijk.

11.2 **Na beëindiging** behoudt de Klant gedurende **30 dagen** toegang om zijn data te exporteren. Daarna verwijderen wij de Klantdata binnen **30 dagen** (back-ups op een rollende cyclus van **90 dagen**), behoudens wettelijke bewaarplichten – conform de DPA.

12. Vrijwaring

12.1 De Klant vrijwaart Tesoro voor claims van derden die voortvloeien uit de Klantdata of uit schending van deze voorwaarden door de Klant.

12.2 Tesoro vrijwaart de Klant voor claims dat de Dienst inbreuk maakt op IP-rechten van derden, onder de gebruikelijke voorwaarden en met inachtneming van §10.

13. Wijzigingen van de voorwaarden

Deze voorwaarden en de bijbehorende documenten (Privacyverklaring, Verwerkersovereenkomst, Fair Use Policy) gelden steeds in hun **op dat moment geldende, gepubliceerde versie**; die actuele versie vormt de basis van de overeenkomst tussen partijen. Codificamos behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de inhoud te allen tijde te **wijzigen**. **Wezenlijke wijzigingen** (prijs, aansprakelijkheid, gegevensverwerking) worden ten minste **30 dagen** vooraf per e-mail aangekondigd, met het recht om vóór ingang op te zeggen. Voortgezet gebruik na ingang geldt als aanvaarding van de gewijzigde versie.

14. Overmacht

Geen van partijen is aansprakelijk voor tekortkomingen door omstandigheden buiten redelijke macht (waaronder storingen bij upstream-leveranciers).

15. Overig

Overdracht/cessie ; kennisgevingen ; gehele overeenkomst; **deelbaarheid** (nietigheid van een bepaling laat de rest in stand); **rangorde**: DPA prevaleert voor persoonsgegevens, overigens deze voorwaarden boven bijlagen.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze overeenkomst is **Spaans recht** van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te **Alicante**, onverminderd dwingende bevoegdheidsregels.

Bijlagen: A – Verwerkersovereenkomst (DPA) · B – Fair Use Policy · C – AI-governance.

Codificamos S.L.