

Algemene Voorwaarden Herstello

1. Definities

- **Herstello:** de webapplicatie en bijbehorende mobiele app aangeboden door Herstello eenmanszaak, gevestigd te Amsterdam, KvK 77916611, btw-nummer NL003261509B50.
- **Gebruiker:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die een account aanmaakt of uitgenodigd wordt.
- **Bedrijfsaccount:** het account waaraan teamleden, projecten en abonnementen gekoppeld zijn.
- **Dienst:** de inspectie-werkvoorbereiding software die Herstello aanbiedt.
- **Verwerkersbijlage:** de [verwerkersovereenkomst](#) die onlosmakelijk onderdeel is van deze voorwaarden.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden, inclusief de Verwerkersbijlage, zijn van toepassing op ieder gebruik van Herstello. Door een account aan te maken, een uitnodiging te accepteren of een abonnement af te sluiten ga je akkoord met deze voorwaarden.

Herstello is uitsluitend bestemd voor zakelijk gebruik. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden verklaar je dat je handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en niet als consument.

De actuele versie van deze voorwaarden kun je op ieder moment inzien en downloaden via de website en de app.

3. Account en toegang

- Je bent verantwoordelijk voor het geheim houden van je inloggegevens.
- Het bedrijfsaccount wordt beheerd door de eigenaar (admin).
- De admin kan teamleden uitnodigen, verwijderen en rollen toewijzen.
- Wij raden aan om tweestapsverificatie (MFA) te activeren voor beheerders.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de apparaten waarop je Herstello gebruikt. Beveilig je toestel met een schermvergrendeling (pincode/biometrie) en houd het besturingssysteem up-to-date. De mobiele app biedt hiervoor een aanvullende app-vergrendeling (pincode en biometrie); gegevens die lokaal op je toestel worden bewaard zijn beschermd door de beveiliging van het toestel zelf.

4. Gebruik van de dienst

- Herstello is bedoeld voor werkvoorbereiding bij bouwkundige inspecties.
- Je mag de dienst niet gebruiken voor illegale doeleinden.
- Je bent verantwoordelijk voor de inhoud die je uploadt (foto's, rapporten, projectgegevens).
- Wij hebben het recht om accounts te blokkeren bij misbruik.
- **Fair use:** opslag en dataverkeer zijn bedoeld voor normaal zakelijk gebruik van de dienst. Bij structureel excessief gebruik nemen wij eerst contact op om samen een oplossing te vinden; daarna kunnen wij redelijke limieten stellen.

5. Gebruiksrecht

- Gedurende de looptijd van het abonnement verleent Herstello je een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Dienst te gebruiken voor je eigen bedrijfsvoering.
- De Dienst wordt geleverd als online dienst (SaaS). Je ontvangt geen kopie van de software en er worden geen intellectuele eigendomsrechten overgedragen.
- Het is niet toegestaan de Dienst te verhuren, door te verkopen, te kopiëren, te reverse-engineeren of buiten het Bedrijfsaccount aan derden ter beschikking te stellen.

6. AI-ondersteuning en gegenereerde rapporten

- De Dienst kan met behulp van kunstmatige intelligentie tekstsuggesties doen en concept-rapporten genereren.
- Deze output is een hulpmiddel bij de werkvoorbereiding en is indicatief van aard. De output vormt geen bouwkundig, veiligheidskundig of ander professioneel advies van Herstello.
- Jij en het Bedrijfsaccount blijven volledig verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke beoordeling en controle van alle inhoud en voor de definitieve rapporten die aan eigen opdrachtgevers worden verstrekt, waaronder rapporten in het kader van SCIOS-scope of andere normen en keuringen.
- Controleer gegenereerde inhoud altijd voordat je deze gebruikt of deelt.

7. Abonnement en betaling

- Herstello werkt met een betaald abonnement per gebruiker, maandelijks of jaarlijks vooruitbetaald via automatische incasso (verwerkt door Mollie). Wij slaan geen creditcard- of rekeninggegevens op.
- Alle prijzen zijn exclusief btw; actuele prijzen staan op de website.
- Een eventuele proefperiode geldt eenmalig per bedrijf. Na afloop start de betaalde periode automatisch, tenzij je vóór het einde opzegt.
- Meer gebruikers toevoegen gaat direct in; het verschil voor de resterende periode wordt naar rato in rekening gebracht. Minder gebruikers of een andere betaalcycli gaat in bij de eerstvolgende factuurperiode.

- Opzeggen kan op elk moment via de instellingen. Je houdt toegang tot het einde van de betaalde periode; reeds betaalde bedragen worden bij eigen opzegging niet terugbetaald.
- Bij een mislukte incasso ontvang je herinneringen. Als betaling na 14 dagen uitblijft, kan de toegang worden beperkt totdat er betaald is.
- Blijft betaling ook na herinnering uit, dan ben je de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- Na beëindiging kun je de betaalgegevens (incassomachtiging) laten wissen; dit gebeurt ook automatisch na afloop van de betaalde periode.
- Eventuele terugbetalingen buiten deze voorwaarden om zijn onverplichte coulance en geven geen recht op toekomstige terugbetalingen.

8. Prijswijzigingen

Wij kunnen onze prijzen wijzigen. Een prijswijziging kondigen wij minimaal 30 dagen van tevoren per e-mail aan en gaat in per je eerstvolgende factuurperiode. Ben je het niet eens met de wijziging, dan kun je opzeggen tot de ingangsdatum; tot die tijd geldt je huidige prijs.

9. Bewaring van projectgegevens

- Afgeronde projecten worden **6 maanden na afronding automatisch en definitief verwijderd**, inclusief bijbehorende foto's, bron-PDF's en gegenereerde rapporten.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig downloaden en archiveren van eindrapporten die je langer wilt bewaren.
- Wij kondigen de definitieve verwijdering minimaal 30 dagen van tevoren per e-mail aan, zodat je tijd hebt om een back-up te maken.
- Lopende (niet-afgeronde) projecten blijven bewaard zolang het bedrijfsaccount actief is.
- Deze bewaartermijnen gelden als vooraf overeengekomen instructie van het Bedrijfsaccount in de zin van de Verwerkersbijlage.

10. Privacy en gegevensverwerking

Wij verwerken persoonsgegevens conform onze [Privacyverklaring](#). Voor projectgegevens (zoals adressen en foto's van inspectielocaties van jouw klanten) treedt Herstello op als verwerker namens het bedrijfsaccount; daarop is de [Verwerkersbijlage](#) van toepassing. Voor account-, betaal- en beveiligingsgegevens is Herstello zelf verwerkingsverantwoordelijke.

11. Beschikbaarheid, onderhoud en aansprakelijkheid

- Wij streven naar 99,9% beschikbaarheid maar garanderen dit niet; er geldt geen SLA tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Wij kunnen onderhoud uitvoeren waardoor de Dienst tijdelijk niet beschikbaar is. Gepland onderhoud voeren wij waar mogelijk buiten kantooruren uit en kondigen wij vooraf aan; gepland onderhoud telt niet mee bij de beoordeling van de beschikbaarheid.

- Wij mogen de Dienst wijzigen en verbeteren. Het wezenlijk beperken of laten vervallen van bestaande kernfunctionaliteit kondigen wij minimaal 30 dagen van tevoren aan.
- Wij spannen ons in voor zorgvuldige opslag en back-ups van je gegevens, maar je blijft zelf verantwoordelijk voor het archiveren van eindrapporten (zie artikel 9).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst en gemiste besparingen.
- Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat je in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan abonnementsgelden hebt betaald.
- Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Herstello.

12. Overmacht

Wij zijn niet gehouden tot nakoming van enige verplichting als dat door overmacht wordt verhinderd. Onder overmacht valt onder meer: storingen bij hosting- en andere leveranciers, stroom- en internetstoringen, cyberaanvallen zoals DDoS-aanvallen, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten onze redelijke invloedssfeer.

Duurt een overmachtssituatie langer dan 30 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Vooruitbetaalde bedragen voor de periode na de opzegging betalen wij naar rato terug.

13. Vrijwaring

Je vrijwaart Herstello voor aanspraken van derden die verband houden met jouw gebruik van de Dienst, waaronder aanspraken van jouw opdrachtgevers over rapporten en aanspraken over content die je uploadt, zoals foto's waarop personen of eigendommen van derden zichtbaar zijn.

14. Geheimhouding

Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst. Herstello behandelt jouw projectgegevens als vertrouwelijke informatie.

Deze verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar is, die onafhankelijk is verkregen of die op grond van een wettelijke plicht of rechterlijk bevel verstrekt moet worden.

15. Support

Voor vragen en storingen kun je ons bereiken via de supportkanalen die in de app en op de website staan vermeld.

Wij spannen ons in om vragen op werkdagen zo snel mogelijk te beantwoorden, maar garanderen geen reactie- of oplostijden, tenzij schriftelijk een SLA is overeengekomen.

16. Intellectueel eigendom

De software, het ontwerp en de merknaam Herstello zijn eigendom van Herstello. Je behoudt eigendom over de data die je uploadt.

17. Mobiele app en app stores

- Download je de mobiele app via de Apple App Store of Google Play, dan gelden aanvullend de voorwaarden van dat platform.
- Deze overeenkomst bestaat tussen jou en Herstello, niet tussen jou en Apple of Google. Apple en Google zijn niet verantwoordelijk voor de Dienst, het onderhoud of de ondersteuning daarvan.
- Apple en haar dochterondernemingen zijn derde-begunstigde van deze voorwaarden voor zover het het gebruik van de iOS-app betreft en mogen deze voorwaarden in dat kader jegens jou inroepen.

18. Beëindiging

- **Door jou:** je kunt je abonnement op elk moment opzeggen en je account verwijderen via Instellingen. Bij accountverwijdering worden alle gegevens gewist, met uitzondering van facturen en betaaladministratie die wij wettelijk 7 jaar moeten bewaren.
- **Door Herstello (individueel):** wij kunnen jouw abonnement opzeggen met een opzegtermijn van ten minste 30 dagen. Vooruitbetaalde bedragen die zien op de periode na beëindiging betalen wij naar rato terug.
- **Door Herstello (gehele dienst):** wij kunnen de dienst geheel of gedeeltelijk beëindigen, bijvoorbeeld wanneer voortzetting bedrijfseconomisch niet langer verantwoord is. Wij kondigen dit minimaal 2 maanden van tevoren per e-mail aan. Vooruitbetaalde bedragen voor de periode na de beëindigingsdatum betalen wij naar rato terug. Tot 30 dagen na beëindiging kun je je gegevens exporteren; daarna worden ze gewist conform de Privacyverklaring. Wij zijn daarbij niet gehouden tot enige verdere schadevergoeding.
- **Bij misbruik:** bij ernstige of herhaalde schending van deze voorwaarden kunnen wij een account per direct beëindigen, zonder restitutie.

19. Overdracht van de overeenkomst

Herstello mag haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of aan een derde in het kader van een reorganisatie, fusie of overname van (een deel van) de onderneming. Wij informeren je daarover tijdig. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden verleen je hieraan bij voorbaat medewerking.

Jij kunt de overeenkomst alleen overdragen aan een derde met onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

20. Wijziging van deze voorwaarden

Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen met minimaal 30 dagen vooraankondiging per e-mail. Ben je het niet eens met een wijziging, dan kun je je abonnement opzeggen tegen de datum waarop

de wijziging ingaat.

21. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.

Laatst bijgewerkt: 26 juli 2026

Bijlage: Verwerkersovereenkomst

1. Rollen en onderwerp

Voor projectgegevens die het bedrijfsaccount in Herstello invoert — waaronder namen en adressen van inspectielocaties, foto's en (bron- en eind)rapporten — is het bedrijfsaccount de **verwerkingsverantwoordelijke** en Herstello de **verwerker**. Deze bijlage is automatisch onderdeel van de overeenkomst; een aparte handtekening is niet nodig.

2. Aard, duur en categorieën

- **Aard/doel:** opslag, weergave, synchronisatie en rapportgeneratie ten behoeve van inspectie-werkvoorbereiding.
- **Duur:** zolang de overeenkomst loopt, plus de bewaartermijnen uit de Algemene Voorwaarden (artikel 7) en de Privacyverklaring.
- **Betrokkenen:** medewerkers van het bedrijfsaccount en (eind)klanten van het bedrijfsaccount.
- **Gegevens:** naam- en adresgegevens van inspectielocaties, foto's van gebouwen/gebreken, rapporten, en namen van medewerkers in rapporten.

3. Verplichtingen van Herstello

- Wij verwerken projectgegevens uitsluitend voor het leveren van de dienst en volgens jouw (schriftelijke) instructies — nooit voor eigen doeleinden.
- Personen die toegang hebben tot de gegevens zijn gebonden aan geheimhouding.
- Wij treffen passende technische en organisatorische maatregelen: TLS-versleuteling, versleuteling in rust, tweestapsverificatie, rijniveau-beveiliging (row-level security), rate limiting en beveiligingslogging.
- Wij helpen je — voor zover redelijkerwijs mogelijk — bij verzoeken van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering) en bij je eigen AVG-verplichtingen.

4. Sub-verwerkers

Wij schakelen de sub-verwerkers in die staan vermeld in de [Privacyverklaring](#) (o.a. hosting, database/opslag, betalingen en e-mail). Bij het toevoegen of vervangen van een sub-verwerker informeren wij je vooraf per e-mail; bij zwaarwegend bezwaar kun je de overeenkomst beëindigen. Met alle sub-verwerkers zijn verwerkersafspraken gemaakt die vergelijkbare bescherming bieden.

5. Datalekken

Bij een inbreuk in verband met persoonsgegevens die jouw projectgegevens raakt, informeren wij je zonder onredelijke vertraging (streven: binnen 48 uur na ontdekking) met de informatie die je nodig hebt voor je eigen meldplicht aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

6. Teruggave en verwijdering

Tijdens de overeenkomst kun je je gegevens op elk moment exporteren (rapporten als PDF, data als JSON via Instellingen). Na het einde van de overeenkomst geldt het export-venster uit de Algemene Voorwaarden; daarna verwijderen wij de projectgegevens definitief, met uitzondering van gegevens die wij wettelijk moeten bewaren.

7. Informatie en controle

Op verzoek verstrekken wij de informatie die redelijkerwijs nodig is om aan te tonen dat wij aan deze bijlage voldoen (zoals beschrijvingen van beveiligingsmaatregelen en certificeringen van onze sub-verwerkers).

Laatst bijgewerkt: 18 juli 2026