

Algemene Gebruiksvoorwaarden MijnWoonstad App en Portal MijnWoonstad

Deze Gebruiksvoorwaarden beschrijven de voorwaarden waaronder gebruik kan worden gemaakt van de mobiele applicatie en portal MijnWoonstad van Woonstad Rotterdam.

De mobiele applicatie en portal MijnWoonstad worden beheerd door de woningcorporatie Stichting Woonstad Rotterdam, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24041502 en kantoorhoudende aan de Rochussenstraat 21 te (3015 EA) Rotterdam.

Artikel 1 – Definities

1.1 Gebruiker: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die (hoofd)huurder is bij Woonstad Rotterdam en toegang heeft tot en gebruikt maakt of gebruik gaat maken van MijnWoonstad App en/of de Portal MijnWoonstad (www.mijnwoonstad.nl).

1.2 Woonstad Rotterdam: de woningcorporatie Stichting Woonstad Rotterdam, statutair gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24041502.

1.3 MijnWoonstad App: de door, althans in opdracht van Woonstad Rotterdam ontwikkelde mobiele applicatie, welke gedownload kan worden op een mobiel apparaat, waaronder een smartphone of tablet, met tenminste het meest recente besturingssysteem van Android of IOS, hierna te noemen de App.

1.4 Portal MijnWoonstad: een online dienst via www.mijnwoonstad.nl die Woonstad Rotterdam aan de Gebruiker als persoonlijk account aanbiedt via de App en Portal, naast de gebruikelijke schriftelijke en telefonische communicatiekanalen, waardoor elektronische gegevensuitwisseling mogelijk is en waarvoor deze Gebruiksvoorwaarden gelden, hierna te noemen de Portal.

1.5 Gebruiksvoorwaarden: deze algemene Gebruiksvoorwaarden die gelden voor het gebruik van de App en Portal.

1.6 Externe aanbieder: iedere andere rechtspersoon, niet zijnde Woonstad Rotterdam, in het bijzonder een sociaal (media) netwerk, zoals LinkedIn, Facebook en Twitter, die gegevens van Gebruiker verwerkt, bijvoorbeeld om deze gegevens te delen met derden of te koppelen aan andere gegevens.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en wijziging

1. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de App en Portal.

2. Gebruiker stemt in met de Gebruiksvoorwaarden door het gebruik van de App en Portal (waaronder mede wordt verstaan het downloaden en installeren daarvan).

3. De Gebruiksvoorwaarden zijn tevens te raadplegen, downloaden en printen via www.mijnwoonstad.nl.

4. Indien één of meer bepalingen uit deze Gebruiksvoorwaarden nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun geldigheid verliezen, heeft Woonstad Rotterdam het recht deze bepaling(en) te vervangen en zullen de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht blijven.

5. Indien de App of Portal gebruik maakt van diensten en/of gegevens van een Externe aanbieder, zijn de algemene voorwaarden en het privacybeleid van de betreffende Externe aanbieder, eventueel naast die van Woonstad Rotterdam, van toepassing. Woonstad Rotterdam is niet verantwoordelijk voor de diensten en voorwaarden van Externe aanbieders.

6. Woonstad Rotterdam is gerechtigd de Gebruiksvoorwaarden te wijzigen en zal tenminste een (1) maand voorafgaand aan de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde Gebruiksvoorwaarden, Gebruiker via de App of Portal dan wel via de e-

mail informeren en in de gelegenheid stellen om kennis te nemen van de gewijzigde Gebruiksvoorwaarden.

7. De gewijzigde Gebruiksvoorwaarden zijn automatisch van toepassing, tenzij Gebruiker expliciet bij Woonstad Rotterdam aangeeft dat hij de gewijzigde Gebruiksvoorwaarden niet accepteert. Dit dient te gebeuren binnen een (1) maand na ontvangst van de gewijzigde Gebruiksvoorwaarden.

Artikel 3 – Licentie

1. Woonstad Rotterdam verleent aan Gebruiker een niet-exclusieve, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de App en Portal. Het is Gebruiker niet toegestaan om de App en Portal te gebruiken voor commerciële doeleinden.

2. Gebruiker mag de App en Portal niet aan derden ter beschikking stellen, verkopen, verhuren, decompileren, onderwerpen aan reverse engineering of aanpassen zonder voorafgaande toestemming van Woonstad Rotterdam. Evenmin mag Gebruiker technische voorzieningen die bedoeld zijn om de App en Portal te beschermen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

3. Woonstad Rotterdam heeft te allen tijde het recht om de App en Portal aan te passen, te beëindigen, gegevens te wijzigen of te verwijderen, de Gebruiker het gebruik van de App en Portal te ontzeggen door de licentie te beëindigen, het gebruik van de App en Portal te beperken of de toegang tot de App en Portal geheel, gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend te ontzeggen. Woonstad Rotterdam zal Gebruiker hierover op een passende wijze informeren.

Artikel 4 – Gebruik

1. Het gebruik van de App en Portal is kosteloos en geheel vrijblijvend. Kosten die verbonden zijn aan het verkrijgen van toegang tot het internet en het gebruik van mobiele data en eventuele (rand)apparatuur komen voor eigen rekening van Gebruiker. Het gebruik van de App en Portal is voor eigen rekening en risico van Gebruiker.

2. Gebruiker kan via de App en Portal online zaken regelen met betrekking tot het gehuurde, in het bijzonder het wijzigen en raadplegen van de persoonlijke gegevens, inzicht krijgen in het huursaldo, betalen van de huur, 24/7 het doorgeven van een reparatieverzoek, het afsluiten van een serviceabonnement, het bijhouden van een overlastdagboek en het opzeggen van de huur.

3. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de App is altijd de laatste versie van de App nodig. Gebruiker dient zelf regelmatig te controleren of er updates van de App beschikbaar zijn. Als Gebruiker niet de laatste versie van de App gebruikt, kan het zijn dat de App niet of niet goed functioneert. Daarnaast draagt Gebruiker er zorg voor dat de apparatuur en netwerkverbinding voldoende zijn beveiligd voor het tegengaan van misbruik en/of storingen. De gebruikte apparatuur en netwerkverbindingen mogen geen schade veroorzaken aan de App en Portal.

Artikel 5 – Aanvraag gebruikersnaam en wachtwoord

1. Om toegang te krijgen tot en voor het gebruik van de App en Portal dient Gebruiker activeringsgegevens aan te vragen via de inlogpagina van MijnWoonstad.nl of rechtstreeks via de App. Gebruiker dient het aanvraagformulier volledig en naar waarheid in te vullen.

2. Woonstad Rotterdam behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen een aanvraag te weigeren. Gebruiker zal zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van de weigering.

3. Indien de aanvraag wordt goedgekeurd, verstrekt Woonstad Rotterdam de inloggegevens aan Gebruiker. Gebruiker dient met deze gegevens via de link het persoonlijk account eenmalig te activeren. Gebruiker dient na activering van zijn account een eigen zelf gekozen wachtwoord aan te maken. Gebruiker ontvangt van Woonstad Rotterdam zijn (vaste) gebruikersnaam.

4. De activeringsgegevens, gebruikersnaam en wachtwoord mogen alleen door Gebruiker zelf worden gebruikt en zijn niet overdraagbaar. Alleen de hoofdhuurder kan een account aanmaken via de App of Portal. Per huuradres kan een (1) account worden aangemaakt, daar onder wordt verstaan een account zowel via de App als via de Portal. Een eventuele medehuurder mag hier, enkel met goedkeuring van de hoofdhuurder, gebruik van maken.
5. Zodra Gebruiker de inlogcode en/of het wachtwoord kwijt is, weet of vermoedt dat de inlogcode en/of het wachtwoord bij derden bekend is en/of onregelmatigheden constateert bij het gebruik van de App en/of Portal, dient Gebruiker dit onmiddellijk (telefonisch) aan de klantenservice van Woonstad Rotterdam te melden.
6. Indien Woonstad Rotterdam aan Gebruiker aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om inlogcode/wachtwoord te wijzigen, dan is Gebruiker gehouden deze op te volgen.

Artikel 6 – Verantwoordelijkheid Gebruiker

1. Gebruiker gaat zorgvuldig om met de inlogcode en het bijbehorend wachtwoord en houdt deze geheim naar buiten toe en verstrekt deze gegevens niet aan derden. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de App en/of Portal. Alle handelingen van Gebruiker, bijvoorbeeld een aanvraag, wijziging gegevens of reparatieverzoek, gedaan op of via de App en/of Portal zijn uitsluitend voor rekening en risico van Gebruiker zelf. Gebruiker is verantwoordelijk voor de juistheid van informatie en gegevens die via de App en/of Portal worden aangeleverd bij Woonstad Rotterdam (en door haar eventueel ingeschakelde derden). Woonstad Rotterdam is niet verplicht deze gegevens van Gebruiker te controleren.
2. Bij eventuele wijzigingen van gegevens dient Gebruiker Woonstad Rotterdam op de hoogte te brengen en de wijzigingen tijdig in zijn/haar account door te voeren.

Artikel 7 – Inlogcodes en weigeren toegang

1. Indien bij het inloggen op de App en/of Portal drie (3) keer een verkeerd wachtwoord wordt ingevuld, wordt de toegang tot de App en/of Portal geblokkeerd. Dit is te zien wanneer voor een vierde keer wordt ingelogd. Na dertig (30) minuten kan Gebruiker opnieuw inloggen.
2. Het account van Gebruiker kan worden geblokkeerd, met als doel privacybescherming van Gebruiker, als Woonstad Rotterdam het vermoeden heeft dat er onregelmatigheden zijn (geweest) met betrekking tot de inlogprocedure. Gebruiker kan in die gevallen contact opnemen met de klantenservice van Woonstad Rotterdam.
3. Woonstad Rotterdam is te allen tijde bevoegd om, als er gegronde redenen bestaan, Gebruiker individueel de toegang tot de App en/of Portal te ontzeggen bijvoorbeeld door (tijdelijk) de gebruikersnaam en bijbehorend wachtwoord te blokkeren.
4. In geen van de gevallen als genoemd in de vorige leden is Woonstad Rotterdam gehouden dan wel verplicht, op welke grondslag of om welke reden dan ook, Gebruiker (financieel) te compenseren of welke door Gebruiker gestelde (voortvloeiende) schade dan ook te vergoeden.
5. Woonstad Rotterdam behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor Gebruiker uit te sluiten van elk verder gebruik van de App en/of Portal wanneer Gebruiker op enige wijze naar de mening van Woonstad Rotterdam in strijd handelt met deze Gebruiksvoorwaarden of wanneer het handelen en/of gedrag van Gebruiker niet strookt met het doel van de door Woonstad Rotterdam te verlenen extra dienst via de App en Portal.
6. In het geval als bedoeld in het vorige lid heeft Woonstad Rotterdam het recht om nadere rechtsmaatregelen jegens de betreffende Gebruiker te treffen en eventueel (aanvullende) schadevergoeding te eisen.

7. In die gevallen waarin Gebruiker in strijd met deze Gebruiksvoorwaarden handelt, kan Woonstad Rotterdam de volgende actie(s) ondernemen jegens Gebruiker, al dan niet met voorafgaande (schriftelijke) waarschuwing:

- i. ontzegging of beperking van de toegang van Gebruiker tot de App en/of Portal;
- ii. verwijdering van het account van Gebruiker;
- iii. verstrekking van (persoons-)gegevens aan derden waaronder politie, justitie en overige rechthebbenden.

Artikel 8 – Gebruik, beheer & onderhoud

1. Woonstad Rotterdam is gerechtigd de App en/of Portal (tijdelijk) buiten gebruik te (laten) stellen of het gebruik daarvan (tijdelijk) te beperken, bijvoorbeeld indien dit noodzakelijk is in verband met een door te voeren aanpassing, wijziging of aanvulling of in verband met het verrichten van (noodzakelijk) onderhoud. Gebruiker vrijwaart Woonstad Rotterdam voor enige aansprakelijkheid dan ook ten aanzien van eventuele gevolgen die deze (tijdelijke) buitengebruikstelling of beperking voor Gebruiker met zich mee kan brengen.
2. Woonstad Rotterdam garandeert niet dat de App en/of Portal doorlopend functioneert, vrij is van virussen, fouten en/of gebreken van welke soort of aard dan ook en dat de verschaft informatie op de App en Portal volledig, juist of up-to-date is. Gebruiker dient zelf zorg te dragen voor een volledig beveiligde toegang tot de App en Portal. Woonstad Rotterdam kan in die gevallen zoals genoemd in lid 1 en 2 van dit artikel niet aansprakelijk worden gesteld of gehouden dan wel op worden aangesproken door Gebruiker.
3. Gebruiker kan desgewenst voor vragen en ondersteuning over de App en/of Portal contact opnemen met de klantenservice van Woonstad Rotterdam.

Artikel 9 – Beëindigingsmogelijkheden

1. Gebruiker kan op ieder gewenst moment het via de App en/of Portal afgesloten account MijnWoonstad opzeggen en beëindigen. Gebruiker dient hiervoor contact op te nemen met de klantenservice van Woonstad Rotterdam. Gebruiker kan vervolgens wel zelf de App verwijderen van het betreffende mobiele apparaat.
2. Bij beëindiging van de huurovereenkomst van Gebruiker wordt automatisch de inlogcode en het bijbehorende wachtwoord van de App en Portal geblokkeerd en buiten werking gesteld, daarmee eindigt (ook) het account van de App en Portal automatisch.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

1. Woonstad Rotterdam heeft de inhoud van MijnWoonstad via de App en Portal met de grootst mogelijke zorg en aandacht samengesteld en omschreven. Zij staat niet in voor de afwezigheid van eventuele gebreken of andere onvolkomenheden, in het bijzonder voor onvolledigheden, niet actuele of onjuiste informatie.
2. Het gebruik van de App en Portal is volledig voor risico van Gebruiker zelf. Schade ontstaan door gebruik van MijnWoonstad via de App en/of Portal, waaronder ook begrepen onbevoegd gebruik of misbruik al dan niet door opzet of nalatigheid van de Gebruiker, komt voor rekening van Gebruiker. Schade die te wijten is aan opzet of grove schuld van Woonstad Rotterdam wordt wel vergoed.
3. Woonstad Rotterdam biedt de geplaatste informatie op de App en Portal aan op "as is" basis, met uitsluiting van eventuele uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties, toezeggingen of vrijwaringen van welke aard dan ook, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) de uitsluiting van garanties ter zake van gerechtigdheid tot (eigendoms-) rechten, voldoende kwaliteit en geschiktheid voor een bepaald doel.
4. Gebruiker vrijwaart Woonstad Rotterdam voor alle aanspraken van derden, uit welchen hoofde dan ook, ter zake van enige vergoeding van schade, kosten of rente of andere compensatievormen, verband houdende met of voortvloeiend uit

het gebruik van de App en/of Portal en/of een schending van deze Gebruiksvoorwaarden en/of enige andere rechten van derden.

Artikel 11 – Privacy en cookies

1. Gebruiker en Woonstad Rotterdam nemen bij het gebruik van de App en Portal de toepasselijke wet- en regelgeving in acht op het gebied van bescherming van persoonsgegevens (privacy).
2. Woonstad Rotterdam gebruikt door Gebruiker aangeleverde gegevens, hierna te noemen Persoonsgegevens, via de App en Portal enkel voor eigen doeleinden en gebruikt en behandelt deze met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.
3. Woonstad Rotterdam zal de Persoonsgegevens niet zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker verstrekken aan derden, tenzij Gebruiker hier op voorhand mee instemt zoals volgt uit artikel 12.1 en in die gevallen wanneer Woonstad Rotterdam hiertoe wordt verzocht dan wel opdracht krijgt op grond van een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.
4. Woonstad Rotterdam houdt gebruiksgegevens bij van de Portal zoals IP-adressen, domeinen, datum en tijd van oproepen of aanvragen, doorverwijzende internetsites en andere parameters in de URL's. Deze logbestanden en gegevens worden voor statistische doeleinden en op anonieme wijze gebruikt.
5. Teneinde het gebruiksgemak van de Portal te vergroten gebruikt Woonstad Rotterdam zogeheten "cookies". Gebruiker kan op elk gewenst moment cookies (zelf) verwijderen van de gebruikte (rand)apparatuur en zijn browser zodanig instellen dat cookies gedeactiveerd (kunnen) worden. Dit kan wel gevolgen hebben voor het gebruiksgemak van de Portal. Het kan zijn dat bepaalde voorkeuren opnieuw moeten worden ingesteld of dat Gebruiker opnieuw moet inloggen. Vanwege de door Woonstad Rotterdam gebruikte Analytics-dienst van Google worden eveneens cookies geplaatst. Woonstad Rotterdam gebruikt deze dienst om het gebruik van de Portal bij te houden en rapportages te verkrijgen. Op de website van Woonstad Rotterdam zijn buttons opgenomen om webpagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken (LinkedIn, Facebook, Twitter). Door het gebruik van de buttons worden eveneens cookies geplaatst. Woonstad Rotterdam heeft dienaangaande zeggenschap noch invloed.

Artikel 12 – Gegevens(verwerking)

1. Gebruiker geeft Woonstad Rotterdam toestemming om zijn Persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van Woonstad Rotterdam, voor zover die gegevens al dan niet reeds bekend zijn, die benodigd is voor haar (financiële) administratie-, beheers- en uitvoeringstaken als verhuurder, waaronder de elektronische gegevensuitwisseling tussen Woonstad Rotterdam en Gebruiker en/of derden (waaronder aannemers of loodgieters en hostingsproviders), alsmede uitdrukkelijke toestemming tot het koppelen van Persoonsgegevens aan gegevens van sociale (media) netwerken in verband met het gebruik van de App en Portal.
2. Daar waar Gebruiker gebruik maakt van de functionaliteit betalen in de App en Portal worden gegevens uitgewisseld met Ogone, via welk bedrijf het betalingsproces met iDeal verloopt.
3. Verwerking van Persoonsgegevens door Woonstad Rotterdam vindt plaats in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering en is enkel gericht op het Gebruiker kunnen aanbieden van een zo volledig en compleet mogelijke extra dienstverlening, ook wel service. In beginsel gebruikt Woonstad Rotterdam de Persoonsgegevens:
 - a. bij het registreren van een account door Gebruiker voor de App en Portal en om dit account te creëren en te beheren;
 - b. om de App en Portal zo optimaal mogelijk te laten functioneren;
 - c. om de App en Portal af te stemmen op de persoonlijke voorkeuren en behoeften van Gebruiker;

- d. om de App en Portal verder te (kunnen) ontwikkelen en te verbeteren in het belang van Gebruiker;
 - e. om contact met Gebruiker op te (kunnen laten) nemen voor onder meer uitvoering naar aanleiding van reparatieverzoeken of andere aanvragen, dan wel Gebruiker te informeren over nieuwe en/of gewijzigde diensten;
 - f. voor het op de hoogte houden van Gebruiker van informatie over producten en diensten van de App, Portal en Woonstad Rotterdam;
 - g. voor statistische doeleinden;
 - h. om misbruik en oneigenlijk gebruik van de App en Portal te voorkomen.
4. Gebruiker dient de App te installeren op dan wel in een beveiligde omgeving, zoals een vergrendelde mobiele telefoon of ander vergrendeld mobiel apparaat.
5. Gebruiker is, wanneer blijkt dat Persoonsgegevens feitelijk onjuist zijn, voor het doel van de gegevensverwerking onvolledig, niet ter zake dienend dan wel anderszins in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming dan wel de Wet Bescherming Persoonsgegevens worden verwerkt, gerechtigd Woonstad Rotterdam telefonisch of schriftelijk, waaronder begrepen via e-mail, om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de Persoonsgegevens te verzoeken. Woonstad Rotterdam merkt een dergelijk verzoek in beginsel als klacht aan en behandelt de klacht en het verdere verloop volgens de interne klachtenprocedure.
6. Woonstad Rotterdam slaat de Persoonsgegevens niet langer op dan nodig is voor het uitvoeren van de App, zolang de huurovereenkomst tussen Gebruiker en Woonstad Rotterdam van kracht is of zolang Woonstad Rotterdam bij wet verplicht is. Daarna worden de Persoonsgegevens in beginsel verwijderd.
7. Woonstad Rotterdam zal de Persoonsgegevens opslaan in een beveiligde databank. De databank is enkel toegankelijk voor personen die door Woonstad Rotterdam daartoe geautoriseerd zijn en uitsluitend voor zover dat voor de uitvoering van de functie noodzakelijk is. Iedere persoon die toegang heeft tot Persoonsgegevens is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, voor zover bij wet- of regelgeving niet anders is bepaald. Woonstad Rotterdam heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen teneinde de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
8. Op de App en Portal kunnen links staan naar andere websites waar Woonstad Rotterdam geen toezicht op houdt. Woonstad Rotterdam accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor de bescherming van Persoonsgegevens of voor de inhoud van deze websites.

Artikel 13 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten en/of vergelijkbare rechten op de (inhoud van de) App en Portal, waaronder de onderliggende software, afbeeldingen, handelsnamen en merken, berusten uitsluitend en exclusief bij Woonstad Rotterdam, dan wel haar licentiegevers.
2. Gebruiker zal de naam en reputatie van Woonstad Rotterdam te allen tijde in acht nemen en er voor zorg dragen dat het gebruik van de App en Portal op generlei wijze schade toebrengt aan de rechten en/of reputatie van Woonstad Rotterdam.
3. Gebruiker vrijwaart Woonstad Rotterdam voor eventuele aanspraken van derden, wegens inbreuk door de Gebruiker gepleegd op diens intellectuele eigendomsrechten.

Artikel 14 – Klachten, geschillen en toepasselijk recht

1. Op de Gebruiksvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Indien Gebruiker een klacht heeft over de App en Portal en de bijbehorende dienstverlening en deze bij Woonstad Rotterdam wil indienen, wordt verwezen

naar de informatie op de website van Woonstad Rotterdam over de klachtenprocedure (www.woonstadrotterdam.nl).

3. Alle feitelijke en juridische geschillen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de App en Portal door Gebruiker worden voorgelegd aan en beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Rotterdam.