

ALGEMENE VOORWAARDEN

Profiman B.V. | Opdrachtgevers en vakmannen

Documentdatum: 9 oktober 2026

Artikel 1 - Onderneming en contact

- 1.1** Profiman B.V. exploiteert het online platform profiman.nl. Profiman is gevestigd aan Laan van Meerdervoort 1257, 2555 BE 's-Gravenhage, Nederland, en is ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 42002535. Het btw-identificatienummer is NL869232794B01.
- 1.2** Profiman is bereikbaar via info@profiman.nl, via het Supportcentrum en via het gepubliceerde zakelijke telefoon- of WhatsAppnummer: +31 (0)6 305 36 876. Het e-mailadres is tevens het contactpunt voor gebruikers en bevoegde autoriteiten over illegale inhoud en andere aangelegenheden onder de Digital Services Act. Communicatie is mogelijk in het Nederlands en Engels.

Artikel 2 - Definities

- 2.1** In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen de hierna vermelde betekenis.
- 2.2** Platform: profiman.nl, het gebruikersdashboard en de bijbehorende digitale functies die Profiman aanbiedt.
- 2.3** Gebruiker: een Opdrachtgever of Vakman die een overeenkomst met Profiman aangaat. Een Consument is een natuurlijke persoon die daarbij niet handelt voor zijn beroep of bedrijf.
- 2.4** Opdrachtgever: een particulier, onderneming, vereniging van eigenaars (VvE), vastgoedbeheerder of andere organisatie die een aanvraag voor werkzaamheden indient.
- 2.5** Vakman: de ondernemer of onderneming die het Platform beroeps- of bedrijfsmatig gebruikt om potentiële opdrachten te vinden. De persoon die namens een onderneming handelt, moet daartoe bevoegd zijn.
- 2.6** Lead: een aanvraag met informatie over gewenste werkzaamheden en de daarbij beschikbare contactgegevens. Een Standaardlead wordt binnen Profiman aan maximaal drie verschillende Vakmannen verstrekt; een Exclusieve Lead aan maximaal één Vakman.
- 2.7** Credits: niet-overdraagbare gebruikseenheden voor de eigen digitale diensten van Profiman. Ontgrendelen: het tegen afschrijving van Credits beschikbaar krijgen van de contactgegevens van een Lead.
- 2.8** Creditrefundregeling: de aanvullende contractuele regeling van artikel 11 voor het terugboeken van Credits. Supportcentrum: de ondersteuningsfunctie in het dashboard. Schriftelijk: ook per e-mail of via een andere duurzame gegevensdrager waarop de informatie ongewijzigd kan worden bewaard.

Artikel 3 - Toepasselijkheid en totstandkoming

- 3.1** Deze voorwaarden gelden voor de overeenkomst over het gebruik van het Platform en voor afzonderlijke aankopen van Credits, Leads en overeengekomen aanvullende diensten. Zij regelen niet de uitvoeringsovereenkomst tussen een Opdrachtgever en een Vakman.
- 3.2** Voor het aangaan van de overeenkomst stelt Profiman deze voorwaarden elektronisch beschikbaar op een wijze waarop de Gebruiker ze kan lezen, opslaan en later raadplegen. De toepasselijkheid wordt bij registratie, indiening van een aanvraag of de relevante bestelling kenbaar gemaakt en aanvaard. Alleen het bezoeken van de website geldt niet als aanvaarding van een betaalde overeenkomst.
- 3.3** De platformovereenkomst komt tot stand wanneer Profiman de registratie of aanvraag aanvaardt, bijvoorbeeld door een bevestiging of activering. Een aankoop komt tot stand na bevestiging van de bestelling of de uitvoering daarvan door Profiman. Een automatische ontvangstmelding is niet zonder meer een inhoudelijke aanvaarding.
- 3.4** Een schriftelijk individueel overeengekomen bepaling gaat voor deze voorwaarden. Specifieke actie- of abonnementsvoorwaarden gelden uitsluitend als zij vooraf beschikbaar zijn gesteld en rechtsgeldig zijn overeengekomen. Algemene voorwaarden van een Vakman zijn niet van toepassing, tenzij Profiman deze schriftelijk aanvaardt.
- 3.5** Bepalingen over zakelijke aankopen en zakelijke aansprakelijkheid gelden niet voor Consumenten. Een zakelijke registratie doet op zichzelf geen afstand ontstaan van bescherming die de wet op grond van de werkelijke omstandigheden toekent. Dwingend recht en toepasselijke regels over onredelijke bedingen blijven gelden.
- 3.6** Profiman kan kennelijke invoer- of systeemfouten corrigeren, maar kan zich niet enkel op een fout beroepen om een redelijkerwijs gerechtvaardigde verwachting van een Gebruiker terzijde te schuiven. Een correctie van een reeds gesloten overeenkomst wordt gemotiveerd en overeenkomstig de wet afgewikkeld.

Artikel 4 - Dienstverlening en positie van Profiman

- 4.1** Profiman brengt Opdrachtgevers en zelfstandige Vakmannen met elkaar in contact. De betaalde dienst bestaat uit toegang tot de beschreven aanvraag en de beschikbare contactgegevens, niet uit de verkoop of gegarandeerde toewijzing van de werkzaamheden zelf.
- 4.2** Profiman is geen aannemer, uitvoerder, werkgever, garant, verzekeraar of vertegenwoordiger van de betrokken partijen. Profiman sluit niet namens een Opdrachtgever of Vakman een uitvoeringsovereenkomst en heeft geen bevoegdheid om hen aan offertes of uitvoeringsafspraken te binden.
- 4.3** Offertes, opnamekosten, prijs, planning, uitvoering, betaling, oplevering, garantie en nazorg worden uitsluitend tussen de Opdrachtgever en de Vakman afgesproken. Profiman ontvangt binnen het creditmodel geen commissie over de aanneemsom en verwerkt geen betalingen voor de werkzaamheden.
- 4.4** Profiman geeft geen garantie op een minimumaantal Leads of offertes, de bereikbaarheid of kredietwaardigheid van een Opdrachtgever, het verkrijgen van een opdracht of een bepaald omzetresultaat. Vermelde indicatieve reactietijden zijn geen gegarandeerde termijnen, tenzij Profiman uitdrukkelijk een concrete garantie is overeengekomen.

- 4.5** Profiman moet zijn eigen dienstverlening zorgvuldig uitvoeren. De hiervoor beschreven rol doet geen afbreuk aan concrete toezeggingen van Profiman, wettelijke verplichtingen of aansprakelijkheid voor eigen tekortkomingen. De toepasselijkheid van wettelijke platformregels wordt niet uitsluitend bepaald door de benaming van de dienst.
- 4.6** Profiman is niet verplicht te bemiddelen in een uitvoeringsgeschil tussen Opdrachtgever en Vakman. Klachten over de eigen platformdienst en meldingen over onrechtmatig gedrag of inhoud behandelt Profiman wel volgens deze voorwaarden en de wet.

Artikel 5 - Registratie, controle en accountveiligheid

- 5.1** Registratie als Vakman is kosteloos en uitsluitend bedoeld voor zakelijke gebruikers met een geldige bedrijfsregistratie. Voor Nederlandse ondernemingen is een geldige KvK-inschrijving vereist. Een buitenlandse registratie wordt alleen toegelaten na afzonderlijke aanvaarding en controle door Profiman.
- 5.2** De Vakman verstrekt juiste, volledige en actuele bedrijfs- en contactgegevens, waaronder bedrijfsnaam, registratiegegevens, e-mailadres, telefoonnummer, vakgebieden en werkgebied. Relevante wijzigingen moeten zonder onnodige vertraging worden doorgegeven.
- 5.3** Per KvK-nummer is maximaal één actief bedrijfsaccount toegestaan. Afzonderlijke handelsnamen of e-mailadressen geven geen recht op extra accounts. Het omzeilen van een blokkade, promotievoorwaarde of aankoopbeperking via een ander account is verboden.
- 5.4** Profiman kan aanvullende gegevens verlangen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor verificatie, fraudepreventie of een wettelijke verplichting. Gegevensverzameling blijft beperkt tot wat daarvoor nodig is. Een aanvraag tot registratie kan op de objectieve gronden van artikel 18 worden geweigerd.
- 5.5** De controle van een Vakman betreft de bedrijfsregistratie en de door Profiman daadwerkelijk gecontroleerde identificatie- en contactgegevens. Een vermelding als 'gecontroleerd' of 'geverifieerd' is geen algemene certificering van ervaring, vakbekwaamheid, financiële positie, verzekering of kwaliteit van werkzaamheden. Een aanvullende controle wordt alleen als zodanig vermeld wanneer deze werkelijk is uitgevoerd.
- 5.6** De Vakman is verantwoordelijk voor wettelijk vereiste vergunningen, kwalificaties en verzekeringen. Profiman stelt daarboven geen algemene verplichting tot een vakdiploma of verzekering, tenzij dit voor een specifieke dienst vooraf uitdrukkelijk wordt overeengekomen.
- 5.7** De Vakman houdt inloggegevens vertrouwelijk, beheert toegang binnen zijn onderneming zorgvuldig en meldt vermoedelijk misbruik direct. Hij is verantwoordelijk voor bevoegd gebruik namens zijn onderneming. Deze bepaling legt geen onbeperkt risico bij hem voor een beveiligingsgebrek of andere toerekenbare tekortkoming van Profiman.

Artikel 6 - Aanvragen van Opdrachtgevers

- 6.1** Het indienen van een aanvraag is kosteloos. De Opdrachtgever hoeft geen offerte te aanvaarden. Kosten van eventuele opnames, adviezen of werkzaamheden zijn alleen verschuldigd aan de Vakman als daarover rechtstreeks een overeenkomst is gesloten.
- 6.2** De Opdrachtgever verstrekt naar beste weten juiste informatie over werkzaamheden, locatie, bereikbaarheid, planning en overige relevante omstandigheden. Wie namens een ander een aanvraag indient, moet daarvoor bevoegd zijn en de nodige informatie over het gebruik van persoonsgegevens verstrekken.

- 6.3** Fictieve aanvragen, misleiding, onrechtmatige inhoud en herhaalde duplicaten van dezelfde aanvraag zijn verboden. De Opdrachtgever informeert Profiman zodra de aanvraag is ingetrokken, wezenlijk is gewijzigd of de werkzaamheden definitief zijn vergeven of uitgevoerd.
- 6.4** Profiman beoordeelt aanvragen en kan verduidelijking of bevestiging vragen voordat deze worden aangeboden. Profiman kan tekst redactioneel aanpassen of een categorie corrigeren zonder de essentie te wijzigen. Een wezenlijke wijziging van de opdrachtinhoud gebeurt niet zonder afstemming met de Opdrachtgever.
- 6.5** Profiman mag een aanvraag weigeren, tijdelijk niet tonen of sluiten bij onjuiste, onvoldoende verifieerbare, verouderde, onrechtmatige of niet-passende inhoud, bij een reële veiligheids- of fraudeverdenking, buiten het aangeboden werkgebied of als publicatie anderszins strijdig is met deze voorwaarden. Maatregelen en noodzakelijke motivering volgen de artikelen 18 en 23.
- 6.6** Voor indiening krijgt de Opdrachtgever informatie over het delen van relevante gegevens met maximaal drie Vakmannen, of maximaal een bij een Exclusieve Lead. De Privacyverklaring beschrijft de doeleinden, rechtsgronden en ontvangers. Algemene aanvaarding van deze voorwaarden is geen onbeperkte toestemming voor gegevensdeling of reclame.
- 6.7** Een Opdrachtgever kan de aanvraag laten sluiten via de beschikbare platformfunctie of door contact op te nemen met Profiman. Na verwerking worden geen nieuwe contacten voor die aanvraag verstrekt. Reeds rechtmatig verstrekte gegevens kunnen niet feitelijk worden teruggehaald; Profiman en de ontvangende Vakmannen blijven hun eigen privacyverplichtingen naleven.

Artikel 7 - Aankoop en levering van Leads

- 7.1** Voor ontgrendeling worden de beschikbare opdrachtoomschrijving, categorie, locatie of regio, creditprijs, eventuele korting en eventuele exclusiviteit getoond. De Vakman beoordeelt zelf of de beschikbare informatie aansluit op zijn expertise, capaciteit en werkgebied.
- 7.2** Ontgrendeling gebeurt door een bewuste aankoophandeling. De daarbij vooraf getoonde creditprijs geldt. Een melding, profielbezoek of het uitsluitend bekijken van een Lead is geen aankoop. Een bericht over beschikbaarheid houdt geen reservering in.
- 7.3** De dienst is geleverd zodra de overeengekomen gegevens daadwerkelijk toegankelijk zijn gemaakt. Bij een aantoonbare dubbele afschrijving voor dezelfde toegang, afschrijving zonder levering of onjuiste technische afschrijving herstelt Profiman de toegang of het creditsaldo. Een dergelijke correctie is geen beroep op de Creditrefundregeling en wordt niet uitgesloten door een korting.
- 7.4** Profiman garandeert niet dat de Opdrachtgever met de Vakman een overeenkomst sluit, maar biedt geen aanvraag als actueel aan wanneer Profiman weet dat deze fictief, definitief ingetrokken of reeds definitief vergeven is. Een melding daarover wordt onderzocht en zo nodig wordt verdere verkoop stopgezet.
- 7.5** De opdrachtinformatie komt mede van de Opdrachtgever. De Vakman controleert uitvoeringsdetails zelf voordat hij een offerte uitbrengt. Een algemene waarschuwing over deze herkomst ontslaat Profiman niet van zijn eigen informatie- en zorgvuldigheidsverplichtingen.
- 7.6** Contactgegevens mogen uitsluitend worden gebruikt om de betreffende aanvraag te behandelen en voor de daaruit voortvloeiende rechtmatige communicatie. Doorverkoop, openbare verspreiding of overdracht aan een andere onderneming voor eigen acquisitie is verboden. Artikel 21 regelt noodzakelijk gebruik bij de daadwerkelijke uitvoering.

Artikel 8 - Maximaantal contacten en exclusiviteit

- 8.1** Een Standaardlead wordt via Profiman verstrekt aan maximaal drie verschillende Vakmannen. Voor een koper zijn dat maximaal twee andere concurrenten binnen Profiman. Dit maximum geldt per aanvraag, niet alleen voor het aantal op een bepaald moment actieve kopers.
- 8.2** Bij een Exclusieve Lead verstrekt Profiman de contactgegevens voor die aanvraag aan maximaal één Vakman. De hogere creditprijs en exclusiviteit worden voor aankoop getoond. Een Lead die al aan andere Vakmannen is verstrekt, wordt niet alsnog als uitsluitend aan een nieuwe koper verstrekte Exclusieve Lead verkocht.
- 8.3** Een refund, accountsluiting of het niet verkrijgen van de werkzaamheden maakt een reeds gebruikte contactplaats niet opnieuw beschikbaar voor een extra Vakman die het maximum zou overschrijden. Alleen een wezenlijk nieuwe aanvraag kan afzonderlijk worden behandeld; het opnieuw plaatsen van dezelfde aanvraag mag deze bescherming niet omzeilen.
- 8.4** Exclusiviteit en het maximaantal contacten zien uitsluitend op verstrekking via Profiman. Een Opdrachtgever kan zelf elders offertes opvragen of al met andere bedrijven in contact zijn. Profiman garandeert geen exclusiviteit buiten het Platform en geen gunning aan de koper.

Artikel 9 - Credits, betaling en geldigheid

- 9.1** Creditpakketten worden uitsluitend zakelijk aan Vakmannen verkocht. Aantal Credits, prijs, btw, eventuele overige kosten en de geldigheidsduur worden vooraf vermeld. Credits worden na bevestigde betaling toegekend, behoudens noodzakelijke betalingscontrole of technische verwerking.
- 9.2** Credits geven een contractueel recht op gebruik van de daarvoor aangeboden eigen diensten van Profiman. Zij zijn geen overdraagbaar tegoed bij andere ondernemingen, geen belegging en geen vrij opneembaar geldsaldo. Dit bepaalt niet op zichzelf hun publiekrechtelijke kwalificatie.
- 9.3** Zakelijk gekochte Credits worden niet teruggekocht wegens spijt, onvoldoende gebruik of het uitblijven van opdrachten. Er is geen algemeen consumentenherroepingsrecht voor een daadwerkelijk zakelijke aankoop. Aanspraken wegens niet-levering, onverschuldigde betaling, rechtsgeldige ontbinding of andere wettelijke gronden blijven bestaan.
- 9.4** Credits zijn 365 dagen geldig vanaf de oorspronkelijke toekenning na aankoop of promotionele toekenning. Ongebruikte Credits vervallen daarna automatisch zonder vergoeding, behoudens toepasselijk recht. Afzonderlijke toekenningen hebben afzonderlijke vervaldatum. Profiman maakt de relevante vervaldatum in het account of op verzoek inzichtelijk. Bij afschrijving worden Credits met de eerstvolgende vervaldatum als eerste gebruikt.
- 9.5** Een nieuwe aankoop verlengt eerdere Credits niet. Het niet gebruiken van een account schort de termijn niet op. Bij een aan Profiman toerekenbare onterechte blokkade of langdurige onbruikbaarheid herstelt Profiman een daardoor verloren gebruiksmogelijkheid op passende wijze, bijvoorbeeld door verlenging.
- 9.6** Promotionele, welkomst- en referralcredits kunnen vooraf bekendgemaakte voorwaarden hebben. Een afwijkende kortere geldigheid wordt niet achteraf opgelegd. Het kunstmatig aanmaken van verwijzingen of accounts om bonussen te verkrijgen is verboden; onterecht toegekende bonussen mogen gemotiveerd worden gecorrigeerd.

- 9.7** Profiman mag prijzen voor toekomstige creditpakketten en nog niet gekochte Leads wijzigen. Bestaande aantallen Credits worden daardoor niet achteraf verminderd en voltooide aankopen worden niet opnieuw geprijsd. Credits geven geen garantie dat iedere toekomstige Lead dezelfde creditprijs houdt. Een wezenlijke wijziging van het overeengekomen prijsmechanisme valt onder artikel 24.
- 9.8** Betaling vindt plaats met de aangeboden betaalmethoden. Een betaling via een externe betaaldienstverlener neemt de eigen verplichtingen van Profiman niet weg. De Vakman verstrekt correcte factuurgegevens. Bij een betalingsgeschil worden betwiste feiten en bewijs zorgvuldig onderzocht.
- 9.9** Bij een rechtsgeldige terugboeking, fraude of het uitblijven van betaling kan Profiman de daarmee samenhangende niet-betaalde Credits corrigeren en zo nodig toegang proportioneel beperken. Een betalingsbetwisting leidt niet automatisch tot verval van andere, rechtsgeldig betaalde Credits. Wettelijke rente en redelijke invorderingskosten zijn slechts verschuldigd voor zover de wettelijke voorwaarden zijn vervuld.

Artikel 10 - Afgeprijsde Leads

- 10.1** Profiman kan Leads die langer beschikbaar zijn automatisch of handmatig afprijzen. Profiman bepaalt het kortingsmoment, de korting en verdere prijsaanpassingen. Deze kunnen onder meer afhangen van ouderdom, categorie en vraag. Er is geen recht op een toekomstige korting of teruggave van een prijsverschil na aankoop.
- 10.2** De korting wordt berekend ten opzichte van de oorspronkelijke, daadwerkelijk voor diezelfde Lead vastgestelde en aangeboden creditprijs. Een kunstmatig verhoogde referentieprijs om een refunduitsluiting te laten gelden is niet toegestaan. De actuele prijs en het kortingspercentage worden voor aankoop duidelijk getoond.
- 10.3** Bij een korting van 50% of meer geldt de aanvullende Creditrefundregeling van artikel 11 niet, mits deze uitsluiting voor de aankoop duidelijk en opvallend bij de Lead of op de laatste aankooppagina wordt getoond. Staat de uitsluiting uitsluitend in deze voorwaarden of was zij niet tijdig kenbaar, dan beroept Profiman zich voor die aankoop niet op deze beperking.
- 10.4** De lagere prijs weerspiegelt mede het commerciële risico van een oudere aanvraag, waaronder een kleinere kans op reactie of gunning. De uitsluiting is geen toestemming voor Profiman om bewust fictieve of definitief vervallen aanvragen te verkopen of onjuiste informatie over een Lead te verstrekken.
- 10.5** De uitsluiting betreft alleen de aanvullende Creditrefundregeling. Technische correcties volgens artikel 7.3, klachten over niet-levering of misleiding en wettelijke aanspraken op nakoming, ontbinding, terugbetaling of schadevergoeding blijven beoordeelbaar volgens hun eigen voorwaarden. De aansprakelijkheidsregels van artikel 20 blijven daarbij gelden voor zover rechtsgeldig.

Artikel 11 - Creditrefundregeling en klachttermijn

- 11.1** De Creditrefundregeling is een aanvullende contractuele service, geen algemeen retourrecht en geen vervanging van wettelijke rechtsmiddelen. De regeling is van toepassing op Standaardleads en Exclusieve Leads, behalve bij de rechtsgeldig bekendgemaakte uitsluiting van artikel 10.

- 11.2** Een melding voor deze regeling moet binnen 48 aaneengesloten uren na ontgrendeling via het Supportcentrum worden ingediend. Bij onbereikbaarheid daarvan kan de Vakman binnen dezelfde termijn e-mailen naar info@profiman.nl. Een tijdige melding kan nadien worden aangevuld met redelijkerwijs nog te verzamelen bewijs.
- 11.3** Terugboeking vindt na controle plaats bij aantoonbaar onjuiste of onbruikbare contactgegevens, een fictieve aanvraag, een duplicaat waarvoor dezelfde Vakman ten onrechte opnieuw betaalt, of een aanvraag waarvan de werkzaamheden al voor zijn aankoop definitief waren vergeven of uitgevoerd zonder dat dit vooraf was gemeld. Een werkelijk afzonderlijke opdracht van dezelfde Opdrachtgever is niet automatisch een duplicaat.
- 11.4** Niet reageren op telefoon, WhatsApp of e-mail geeft niet automatisch recht op Credits terug. Profiman beoordeelt dit individueel aan de hand van de bereikbaarheid van de gegevens, redelijke contactpogingen, de ouderdom en inhoud van de aanvraag en eventuele informatie van de Opdrachtgever. Er geldt geen verplichting tot een onredelijk aantal contactpogingen of contact op ongepaste tijdstippen.
- 11.5** De Vakman vermeldt het Leadnummer, het probleem en de beschikbare onderbouwing. Profiman kan proportioneel aanvullend bewijs vragen en zelf contact opnemen met de Opdrachtgever. Onnodige persoonsgegevens van derden of volledige niet-relevante gesprekken hoeven niet te worden aangeleverd.
- 11.6** Geen recht op terugboeking ontstaat alleen omdat de Vakman geen opdracht krijgt, de offerte te duur wordt gevonden, een ander wordt gekozen, de Vakman onvoldoende capaciteit heeft, of de Lead buiten zijn expertise of regio valt terwijl dit vooraf duidelijk was. Ook een wijziging van wensen, budget of planning na aankoop is op zichzelf onvoldoende. Onjuiste voorafgaande platforminformatie wordt wel afzonderlijk beoordeeld.
- 11.7** Bij toewijzing worden de werkelijk voor de betreffende Lead afgeschreven Credits teruggeboekt, niet een hogere oorspronkelijke of later geldende prijs. Deze regeling geeft geen recht op uitbetaling in geld, vergoeding van acquisitietijd of gegarandeerde vervangende opdrachten. Profiman motiveert een gehele of gedeeltelijke afwijzing; de beslissing kan via artikel 23 worden heroverwogen.
- 11.8** Teruggeboekte Credits behouden in beginsel de vervaldatum van de betrokken oorspronkelijke Credits. Om de terugboeking daadwerkelijk bruikbaar te maken, geldt vanaf de terugboeking ten minste een gebruikstermijn van 30 dagen als de oorspronkelijke resterende termijn korter is. Een langere wettelijk noodzakelijke hersteltermijn blijft mogelijk.
- 11.9** De termijn van 48 uur is geen algemene verval- of verjaringstermijn voor juridische aanspraken. Een later ontdekte tekortkoming, niet-levering of foutieve afschrijving kan ook daarna worden gemeld. Daarvoor gelden de toepasselijke wettelijke klacht- en verjaringstermijnen. Profiman kan bovendien gemotiveerd een uitzondering op de aanvullende regeling maken als tijdige melding redelijkerwijs onmogelijk was.

Artikel 12 - Verplichtingen van Vakmannen

- 12.1** Een Vakman werkt zelfstandig, voor eigen rekening en risico en onder zijn eigen handelsidentiteit. Hij verstrekt correcte informatie over zijn ervaring, registraties, prijzen en bevoegdheden en doet zich niet voor als werknemer, erkende keurmerkhouder of vertegenwoordiger van Profiman zonder een geldige grondslag.

- 12.2** De Vakman is verantwoordelijk voor een deugdelijke offerte, toepasselijke consumentenvoorlichting, een eventueel herroepingsrecht bij zijn eigen overeenkomst, bouw- en veiligheidsregels, fiscale verplichtingen en uitvoering met de vereiste deskundigheid. Hij mag zich niet op deze platformvoorwaarden beroepen om zijn verplichtingen jegens de Opdrachtgever uit te sluiten.
- 12.3** De Vakman behandelt Opdrachtgevers zorgvuldig, gebruikt geen agressieve verkoopmethoden en respecteert een verzoek om niet verder te worden benaderd. Hij verstrekt de eigen bedrijfs- en contactgegevens duidelijk voordat een uitvoeringsovereenkomst wordt gesloten.
- 12.4** Inzet van werknemers of onderaannemers bij een aangenomen opdracht blijft de verantwoordelijkheid van de Vakman en verandert het verbod op het doorverkopen of doorspelen van Leads niet. Noodzakelijke verstrekking voor uitvoering is alleen toegestaan onder artikel 21.
- 12.5** Een zakelijke Vakman vrijwaart Profiman voor gerechtvaardigde aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een hem toerekenbare schending van zijn eigen wettelijke of contractuele verplichtingen. De vrijwaring geldt niet voor het aandeel van eigen handelen of nalaten van Profiman en omvat uitsluitend redelijke, aantoonbare kosten en schade waarvoor de Vakman rechtens verantwoordelijk is.
- 12.6** Profiman stelt de Vakman zo spoedig mogelijk op de hoogte van een aanspraak waarop het zich wil beroepen en biedt gelegenheid tot redelijk overleg over verweer of afwikkeling. Profiman bindt de Vakman niet zonder overleg aan een erkenning of schikking, behalve wanneer onmiddellijk handelen objectief noodzakelijk is.

Artikel 13 - Verplichtingen en keuzevrijheid van Opdrachtgevers

- 13.1** De Opdrachtgever kiest zelfstandig of, en met welke Vakman, hij een overeenkomst sluit. Hij wordt geadviseerd prijs, scope, planning, garanties, noodzakelijke vergunningen en eventuele verzekeringen vooraf schriftelijk af te spreken. Dit advies beperkt geen wettelijke rechten van de Opdrachtgever.
- 13.2** De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gegevens die hij zelf aanlevert en voor toegang of medewerking die hij met de Vakman afsprekt. Hij hoeft geen onjuiste informatie van Profiman of een Vakman voor eigen risico te aanvaarden.
- 13.3** Discussies over kwaliteit, betaling, vertraging of schade door werkzaamheden worden met de contracterende Vakman behandeld. Profiman kan een melding hierover betrekken bij de veiligheid of toelating op het Platform, maar neemt daarmee de uitvoeringsovereenkomst niet over en geeft geen bindend technisch of juridisch oordeel.
- 13.4** Een Consument kan het kosteloze gebruik van de platformdienst beëindigen en een aanvraag intrekken via artikel 6.7. Voor zover daarnaast wettelijke herroepings- of andere consumentenrechten op de eigen dienst van Profiman van toepassing zijn, blijven deze onverkort bestaan. Voor het indienen of intrekken van een aanvraag brengt Profiman geen kosten in rekening.

Artikel 14 - Reviews en openbare profielen

- 14.1** Een review moet berusten op een eigen, daadwerkelijke ervaring met de betreffende Vakman. Een ervaring met het contact- of offertetraject mag niet worden voorgesteld als een beoordeling van uitgevoerd werk. Wie namens een organisatie schrijft, vermeldt geen verzonnen consumentenervaring.

- 14.2** Zelfgeschreven klantreviews, fictieve ervaringen, misleidende beloningen, manipulatie van scores en ongeoorloofde reviews door werknemers, gelieerden of concurrenten zijn verboden. Een eventuele beloning mag niet afhankelijk zijn van een positieve beoordeling en wordt bij de review duidelijk vermeld. Kritiek en negatieve ervaringen zijn op zichzelf geen reden voor verwijdering.
- 14.3** Profiman kan een reviewer vragen de ervaring te onderbouwen, bijvoorbeeld met een aanvraag, correspondentie of factuur. Een publicatie is niet zonder meer onafhankelijk geverifieerd. Een verificatielabel wordt alleen gebruikt als de beschreven controle daadwerkelijk is uitgevoerd. Bij de reviews wordt uitgelegd hoe zij worden verkregen, gecontroleerd en gerangschikt en hoe een eventuele totaalscore wordt berekend.
- 14.4** Reviews mogen geen bedreigingen, discriminatie, onnodige persoonsgegevens of anderszins onrechtmatige inhoud bevatten. Profiman kan dergelijke inhoud gemotiveerd beperken of verwijderen en de reviewer gelegenheid geven relevante feiten te verduidelijken. De wezenlijke strekking wordt niet zonder toestemming herschreven.
- 14.5** Positieve en negatieve reviews worden volgens dezelfde inhoudelijke criteria behandeld. Betaling voor Credits of een abonnement koopt geen verwijdering van kritiek of gunstigere reviews. Een Vakman kan een feitelijke reactie of onderbouwde melding indienen via de beschikbare functie of het Supportcentrum.
- 14.6** Een profiel of review is geen garantie van toekomstige kwaliteit. Profiman blijft verantwoordelijk voor eigen misleidende presentatie en voor de behandeling van concrete meldingen volgens artikel 23. Rechten van betrokkenen bij moderatie en gegevensverwerking blijven van toepassing.

Artikel 15 - Watchdog en berichten

- 15.1** Watchdog en andere notificaties ondersteunen het vinden van Leads op basis van de gekozen instellingen, zoals vakgebied en regio. De Vakman beheert deze instellingen zelf. Een bericht reserveert geen Lead en geeft geen gunnings- of voorrangrecht.
- 15.2** Profiman garandeert niet dat iedere passende Lead via een notificatie wordt ontvangen, dat een bericht zonder vertraging aankomt of dat de Lead bij het openen nog beschikbaar is. Dit sluit aansprakelijkheid voor een eigen tekortkoming niet verder uit dan artikel 20 toestaat.
- 15.3** Gebruikers kunnen beschikbare voorkeuren wijzigen of optionele berichten afmelden. Noodzakelijke berichten over aankopen, veiligheid, klachten en de overeenkomst kunnen wel worden verstuurd. Voor reclame en tracking wordt een afzonderlijke rechtsgrond gebruikt; algemene aanvaarding van deze voorwaarden is daarvoor geen toestemming.

Artikel 16 - Profiman Plus en aanvullende diensten

- 16.1** Profiman kan later optionele aanvullende diensten of een abonnement onder de naam Profiman Plus aanbieden. De vermelding daarvan schept nu geen betaalverplichting en geeft Profiman geen bevoegdheid om een gratis account automatisch in een betaald abonnement om te zetten.
- 16.2** Voor activering worden ten minste prijs inclusief toepasselijke belastingen, betaalfrequentie, precieze voordelen, looptijd, verlenging, opzegging en gevolgen voor Credits afzonderlijk duidelijk gemaakt en overeengekomen. Zonder een afzonderlijke bewuste bestelling ontstaat geen abonnement.

- 16.3** Eventuele voordelen kunnen bestaan uit andere creditpakketten, betaalmogelijkheden, profielopties of eerdere toegang tot geselecteerde Leads. Alleen daadwerkelijk aangeboden en overeengekomen voordelen gelden. Betaalde invloed op zichtbaarheid of toegang wordt vooraf transparant toegelicht.
- 16.4** Het invoeren van Plus wijzigt bestaande aankopen niet met terugwerkende kracht. Een wezenlijke wijziging van toegang of voorwaarden voor bestaande gebruikers wordt volgens artikel 24 behandeld. Specifieke abonnementsvoorwaarden moeten voor introductie worden vastgesteld.

Artikel 17 - Vindbaarheid, rangschikking en gelijke behandeling

- 17.1** Beschikbaarheid van Leads wordt in de eerste plaats bepaald door de publicatiestatus en het nog beschikbare aantal contactplaatsen. De gekozen regio en vakgebieden bepalen welke aanvragen bij de ingestelde selectie passen. Deze geschiktheids- en beschikbaarheidscriteria gaan voor de volgorde van presentatie.
- 17.2** Binnen de aldus geselecteerde Leads is de publicatiedatum de bepalende parameter voor de standaardvolgorde: nieuwe aanvragen staan voor oudere aanvragen. Een door de Vakman gekozen sortering gaat daarvoor in de plaats. Een afwijkende rangschikking of betaalde voorrang wordt vooraf bij het betreffende overzicht toegelicht, met de belangrijkste parameters, hun relatieve betekenis en de invloed van betaling.
- 17.3** Weergave van een bedrijfsprofiel is geen verklaring dat die Vakman objectief de beste keuze is. Een betaalde of redactioneel geselecteerde uitlichting wordt herkenbaar aangegeven; relevante selectiecriteria worden bij die presentatie toegelicht. Betaling van de normale creditprijs koopt uitsluitend de beschreven toegang, niet automatisch een hogere profielpositie.
- 17.4** Profiman verricht zelf geen aangeboden bouwwerkzaamheden. Een eventueel aan Profiman gelieerde onderneming die als Vakman deelneemt, valt eveneens onder het maximumaantal contacten, de reguliere toegangsregels en dezelfde bekendgemaakte aankoopvoorwaarden. Er geldt geen niet-openbaar gemaakt voorkeursrecht op Leads, persoonsgegevens of zichtbaarheid. Een voorgenomen afwijkende behandeling en de economische of juridische redenen daarvoor worden vooraf uitdrukkelijk bekendgemaakt.
- 17.5** Openbare bedrijfsprofielen kunnen binnen het Platform en de daarbij gebruikte zoekmachinepresentatie zichtbaar zijn. Individuele profielen of portfolio's worden niet zonder passende afspraak voor een afzonderlijke externe reclamecampagne gebruikt. Aanvragen worden bij promotie niet met afgeschermd contactgegevens gepubliceerd.
- 17.6** Een Vakman mag buiten Profiman klanten werven en andere prijzen of voorwaarden hanteren. Er geldt geen algemene exclusiviteits-, non-concurrentie- of prijspariteitsverplichting. Beperkingen op misbruik van persoonsgegevens en intellectuele eigendom blijven gelden.

Artikel 18 - Beperking, schorsing en beëindiging

- 18.1** Profiman kan proportionele maatregelen nemen bij onjuiste of niet-verifieerbare registratiegegevens, ontbrekende bevoegdheid, onbetaalde diensten, dubbele accounts, fraude, misbruik van gegevens, onrechtmatige inhoud, bedreiging, concrete veiligheidsrisico's of een ernstige of herhaalde schending van deze voorwaarden. Wettelijke bevelen worden nageleefd.

- 18.2** Mogelijke maatregelen zijn een verzoek om correctie, waarschuwing, beperking van een functie of Lead, verwijdering van inhoud, tijdelijke schorsing of beëindiging. Profiman weegt ernst, herhaling, herstelmogelijkheden en de belangen van betrokkenen af. Een concrete en voldoende onderbouwde verdenking kan een tijdelijke beschermingsmaatregel rechtvaardigen; een onbewezen klacht leidt niet automatisch tot definitieve uitsluiting.
- 18.3** Een beperking of schorsing wordt uiterlijk bij het ingaan schriftelijk gemotiveerd, met de relevante feiten, toepasselijke grond, omvang en beschikbare bezwaarroute, tenzij de wet bekendmaking verbiedt. Waar herstel mogelijk en verantwoord is, krijgt de Vakman een redelijke gelegenheid daartoe. Urgente tijdelijke bescherming kan onmiddellijk ingaan.
- 18.4** Bij beëindiging van de volledige platformdienst voor een Vakman verstrekt Profiman in beginsel ten minste 30 dagen vooraf een schriftelijke motivering. Een kortere termijn wordt uitsluitend gebruikt als een toepasselijke wettelijke uitzondering dit toestaat, zoals een verplicht onmiddellijk einde, een wettelijk erkende dwingende reden of aantoonbaar herhaalde schendingen van de voorwaarden. Niet elke tekortkoming of verdenking is zo'n uitzondering.
- 18.5** De Gebruiker kan zonder kosten om heroverweging vragen via artikel 23. Als een maatregel onjuist blijkt of wordt ingetrokken, herstelt Profiman zonder onnodige vertraging de toegang en de eerder beschikbare gegevens voor zover rechtmatig mogelijk, en corrigeert het nadelige gevolgen voor het creditsaldo of de gebruikstermijn.
- 18.6** Een Vakman kan zijn kosteloze account schriftelijk of via de beschikbare accountfunctie opzeggen. Een afzonderlijk abonnement volgt daarnaast zijn eigen rechtsgeldig overeengekomen opzegregels. Profiman informeert over de gevolgen voor toegang en openstaande diensten. Vrijwillige opzegging geeft op zichzelf geen recht op terugbetaling van bruikbare Credits.
- 18.7** Bij een schorsing of beëindiging wordt het creditsaldo individueel en gemotiveerd afgewikkeld. Tijdelijke schorsing laat eigendoms- of terugbetalingsaanspraken niet automatisch vervallen. Frauduleus verkregen of onbetaalde Credits mogen worden gecorrigeerd; betaald, ongebruikt tegoed wordt niet zonder rechtsgrond als boete ingehouden.
- 18.8** Bij beëindiging wegens een toerekenbare tekortkoming van de Vakman worden een eventuele terugbetalingsaanspraak en een eventuele tegenvordering van Profiman afzonderlijk vastgesteld. Verrekening gebeurt alleen als de wet dit toestaat. Aantoonbare schade kan worden verhaald, maar er geldt geen automatische forfaitaire verbeurdverklaring van het gehele saldo.
- 18.9** Als Profiman de dienst definitief staakt of de relatie beëindigt zonder een aan de Vakman toerekenbare grond en bruikbare betaalde Credits daardoor niet meer inzetbaar zijn, biedt Profiman passende afwikkeling, waaronder evenredige terugbetaling voor het niet-geleverde deel. Gratis bonuscredits geven geen zelfstandige geldvordering. Als partijen geen gelijkwaardig alternatief overeenkomen, wordt een wettelijke terugbetalingsaanspraak niet gedwongen in nieuwe Credits voldaan.
- 18.10** Profiman bevestigt de afwikkeling schriftelijk. Verplichtingen die naar hun aard voortduren, zoals betaling voor geleverde diensten, privacy, vertrouwelijkheid en behandeling van bestaande geschillen, blijven bestaan. Gegevenstoegang na accountsluiting wordt geregeld in artikel 21.

Artikel 19 - Beschikbaarheid en overmacht

- 19.1** Profiman spant zich in voor een deugdelijk, toegankelijk en veilig Platform. Onderhoud en storingen kunnen de beschikbaarheid beperken. Voorzienbaar ingrijpend onderhoud wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd; noodzakelijke beveiligingsmaatregelen kunnen direct worden uitgevoerd.
- 19.2** Profiman mag functionaliteiten onderhouden en technisch aanpassen, maar mag daarmee overeengekomen kernprestaties of bruikbare betaalde rechten niet zonder rechtsgeldige grond uithollen. Voor wezenlijke wijzigingen geldt artikel 24.
- 19.3** Van overmacht is uitsluitend sprake voor zover een tekortkoming volgens de wet, de overeenkomst en de verkeersopvattingen niet aan Profiman kan worden toegerekend. Een cyberincident, storing bij een leverancier of betalingsprobleem is niet automatisch overmacht. Onvoldoende eigen beveiliging of een risico dat rechtens voor Profiman komt, wordt hierdoor niet uitgesloten.
- 19.4** Tijdens werkelijke overmacht kunnen getroffen verplichtingen worden opgeschort voor zover dat gerechtvaardigd is. Profiman informeert betrokken gebruikers bij wezenlijke gevolgen en beperkt schade waar redelijkerwijs mogelijk. Wettelijke rechten bij blijvende of te lang durende niet-nakoming, waaronder ontbinding en afwikkeling van vooruitbetalingen voor niet-geleverde diensten, blijven bestaan.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid

- 20.1** Profiman staat niet in voor de nakoming van een uitvoeringsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Vakman. Schade door ondeugdelijk werk, uitvoeringsvertraging, onbetaalde facturen of geschillen over garantie komt niet enkel door de platformrelatie voor rekening van Profiman. Aansprakelijkheid op een zelfstandige rechtsgrond wegens eigen handelen of nalaten blijft beoordeelbaar.
- 20.2** Voor eigen toerekenbare tekortkomingen gelden de wettelijke regels. Als herstel nog mogelijk is en de wet verzuim vereist, krijgt Profiman eerst een schriftelijke omschrijving en redelijke hersteltermijn. Dat is niet vereist waar de wet een uitzondering maakt, bijvoorbeeld bij blijvende onmogelijkheid of een geldige fatale termijn.
- 20.3** Uitsluitend tegenover een Vakman en voor schade in verband met betaalde zakelijke platformdiensten is de totale aansprakelijkheid per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen beperkt tot het bedrag exclusief btw dat die Vakman in de twaalf maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Profiman heeft betaald voor platformdiensten. Deze beperking geldt slechts voor zover zij in het concrete geval rechtsgeldig en naar redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is.
- 20.4** Binnen dezelfde zakelijke verhouding is Profiman, voor zover rechtens toegestaan, niet aansprakelijk voor gederfde winst, gemiste opdrachten, bedrijfsstagnatie, reputatieschade of andere indirecte bedrijfsschade. Redelijke kosten ter vaststelling, voorkoming en beperking van vergoedbare directe schade worden volgens de wet beoordeeld.
- 20.5** De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Profiman of zijn bedrijfsleiding, schade door dood of lichamelijk letsel, of aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt. Zij beperken geen eigen wettelijke rechten van betrokkenen op vergoeding van schade onder de AVG.

- 20.6** De beperkingen op schadevergoeding beperken niet de verplichting tot levering, herstel van onjuiste afschrijvingen, een toegewezen creditrefund of teruggave van bedragen die Profiman na rechtsgeldige ontbinding of op een andere wettelijke grond niet mag behouden. Voor dezelfde schade of hetzelfde tegoed bestaat geen recht op dubbele vergoeding.
- 20.7** Tegenover Consumenten wordt aansprakelijkheid voor de eigen dienst van Profiman niet door het zakelijke plafond of de zakelijke uitsluitingen beperkt. Voor Opdrachtgevers blijven de op hun situatie toepasselijke wettelijke regels gelden. Een eigen aandeel van een benadeelde wordt alleen overeenkomstig de wet betrokken bij de beoordeling.

Artikel 21 - Persoonsgegevens en toegang tot gegevens

- 21.1** Profiman verwerkt persoonsgegevens voor de platformdienst, account- en aankoopadministratie, ondersteuning, beveiliging en wettelijke verplichtingen op de toepasselijke AVG-grondslagen. De Privacyverklaring beschrijft dit nader. Zij is een informatieverklaring en geen algemene afstand van privacyrechten.
- 21.2** Contactgegevens van een Opdrachtgever worden alleen voor de beschreven aanvraag en op een geldige rechtsgrond gedeeld binnen het maximum van artikel 8. Afgeschermd telefoonnummers, e-mailadressen en volledige adressen worden niet in openbare Leadpresentaties of advertenties opgenomen.
- 21.3** De Vakman gebruikt ontvangen gegevens uitsluitend voor de aanvraag en een daaruit ontstane rechtmatige klantrelatie. Verstrekking aan een werknemer, verwerker of onderaannemer is alleen toegestaan voor zover noodzakelijk voor die behandeling of uitvoering, met passende vertrouwelijkheid, beveiliging en een eigen wettelijke grondslag. Het laten benaderen van de klant door andere bedrijven voor eigen acquisitie blijft verboden.
- 21.4** Profiman en de Vakman zijn ieder verantwoordelijk voor de verwerkingen waarvan zij zelf het doel en de middelen bepalen. De feitelijke verwerking bepaalt of iemand verwerkingsverantwoordelijke, gezamenlijke verantwoordelijke of verwerker is. Waar de wet aanvullende afspraken verlangt, worden deze afzonderlijk gemaakt; de ontvangst van een Lead is geen algemene verwerkersovereenkomst.
- 21.5** Profiman kan beschikken over registratie- en profielgegevens, aanvragen, gedeelde contacten, credit- en betaaltransacties, supportcorrespondentie en relevante gebruiks- en beveiligingsgegevens. Vakmannen hebben via het account of op verzoek toegang tot hun eigen beschikbare profiel-, aankoop- en transactiegegevens en de rechtmatig ontgrendelde Leadgegevens. Er is geen recht op individuele gegevens, aankopen of vertrouwelijke informatie van andere Vakmannen, noch op contactgegevens van niet-ontgrendelde Leads.
- 21.6** Dienstverleners voor onder meer hosting, betalingen, communicatie en ondersteuning krijgen uitsluitend toegang voor hun noodzakelijke taak en onder toepasselijke privacywaarborgen. Er wordt geen afzonderlijk klantenbestand aan derden verstrekt voor ongerelateerde acquisitie op basis van deze voorwaarden. Voor optionele marketing, tracking of een nieuwe verwerking worden de vereiste informatie en rechtsgrond afzonderlijk geregeld.
- 21.7** Na accountsluiting eindigt de gewone dashboardtoegang. Reeds beschikbare eigen zakelijke gegevens kunnen op verzoek worden verstrekt zolang Profiman deze nog rechtmatig bewaart en verstrekking geen rechten van anderen schendt. De Vakman wordt bij aangekondigde sluiting gewezen op het tijdig bewaren van eigen facturen en gegevens. Dit verkort geen wettelijke inzage-, overdrachts- of andere gegevensrechten en geeft geen recht op een permanente Leadarchiefdienst.

- 21.8** Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het vastgelegde doel of een wettelijke verplichting. De Privacyverklaring vermeldt de bewaartermijnen of de criteria daarvoor. Profiman kan noodzakelijke gegevens na sluiting bewaren voor administratie, misbruikbestrijding of juridische aanspraken, op een daarvoor geldige rechtsgrond.
- 21.9** Een Vakman meldt een vermoedelijk lek of misbruik van via Profiman verkregen gegevens zonder onnodige vertraging aan Profiman en treft passende maatregelen. Dat laat zijn eigen eventuele meldplichten aan betrokkenen en autoriteiten onverlet. Privacyverzoeken en bezwaren kunnen naar info@profiman.nl; klachten bij de Autoriteit Persoonsgegevens blijven mogelijk.

Artikel 22 - Inhoud en intellectuele eigendom

- 22.1** Rechten op de software, eigen teksten, vormgeving en merken van Profiman berusten bij Profiman of zijn rechthebbenden. Gebruikers krijgen uitsluitend het gebruiksrecht dat nodig is voor normaal, toegestaan gebruik van het Platform.
- 22.2** Zonder geldige grondslag zijn onder meer scraping van contactbestanden, ongeoorloofde geautomatiseerde toegang, het omzeilen van beveiliging en commercieel hergebruik van beschermde platforminhoud verboden. Wettelijk toegestane gebruiksrechten worden niet uitgesloten.
- 22.3** Gebruikers behouden hun rechten op eigen teksten, foto's, bedrijfsnamen, logo's en portfolio's. Zij moeten bevoegd zijn deze aan te leveren en mogen geen vertrouwelijke informatie of rechten van derden schenden.
- 22.4** Voor de uitvoering van de platformdienst verleent de Gebruiker een niet-exclusief, kosteloos gebruiksrecht op de ingediende inhoud, beperkt tot opslaan, technisch aanpassen en tonen binnen de aangevraagde publicatie of het profiel. Profiman kan daarvoor noodzakelijke dienstverleners inschakelen. Een herkenbare projectfoto, review of bedrijfsidentiteit wordt niet zonder passende afzonderlijke afspraak gebruikt voor een losstaande reclamecampagne.
- 22.5** Het gebruiksrecht eindigt zodra het gebruik niet meer nodig is, met uitzondering van rechtmatige bewaring, reeds gedeelde communicatie en inhoud die nog op een geldige grondslag zichtbaar mag blijven, zoals een rechtmatig gepubliceerde review. Intellectuele-eigendomsrechten geven geen zelfstandig recht om persoonsgegevens langer te verwerken.

Artikel 23 - Klachten, illegale inhoud en heroverweging

- 23.1** Klachten over Profiman kunnen kosteloos via het Supportcentrum of info@profiman.nl worden ingediend. Meld de relevante aanvraag of beslissing, het probleem en de gewenste oplossing. De bijzondere termijn voor de Creditrefundregeling staat uitsluitend in artikel 11.
- 23.2** Ook zonder account kan illegale inhoud worden gemeld via info@profiman.nl. Een melding bevat waar mogelijk de exacte URL of andere vindplaats, een onderbouwde uitleg van de vermeende onrechtmatigheid, naam en e-mailadres van de melder en een verklaring dat de informatie naar beste weten juist en volledig is. Wettelijke uitzonderingen op identificatie van de melder blijven gelden.
- 23.3** Profiman bevestigt elektronische meldingen wanneer contactgegevens beschikbaar zijn en beoordeelt deze tijdig, zorgvuldig, objectief en niet-willekeurig. Relevante beslissingen worden schriftelijk meegedeeld met de toepasselijke motivering en rechtsmiddelen. Indien noodzakelijk kan inhoud tijdens onderzoek tijdelijk worden beperkt, met een passende belangenafweging.

- 23.4** Moderatie berust op de inhoudsregels in deze voorwaarden, relevante feiten en toepasselijk recht. Menselijke beoordeling wordt gebruikt voor inhoudelijke heroverweging. Technische signalen kunnen onderzoek ondersteunen; bezwaar wordt niet uitsluitend door een geautomatiseerd systeem definitief afgehandeld. Profiman licht wezenlijke inzet van geautomatiseerde moderatie toe in het openbaar toegankelijke beleid voordat die inzet plaatsvindt.
- 23.5** Profiman streeft ernaar een klacht binnen veertien dagen inhoudelijk te beantwoorden. Als meer onderzoek nodig is, ontvangt de klager informatie over de vertraging en de verwachte afhandeling. Voor urgente illegale inhoud en wettelijke reactietermijnen geldt wat de omstandigheden en de wet vereisen.
- 23.6** Een Gebruiker of melder kan gemotiveerd om heroverweging vragen. Voor beslissingen over inhoud of accounts biedt Profiman daarvoor ten minste zes maanden na kennisgeving gelegenheid, zonder de wettelijke rechtsmiddelen of termijnen te verkorten. Een tijdig en gegrond bezwaar leidt zonder onnodige vertraging tot correctie.
- 23.7** Rechten op een bevoegde rechter, toezichthouder of toepasselijke buitengerechtelijke geschillenbeslechting blijven bestaan. Waar aanvullende verplichtingen tot een intern klachtenstelsel of het aanwijzen van bemiddelaars wettelijk gelden, leeft Profiman deze na. Een vrijstelling voor kleine ondernemingen wordt alleen toegepast als aan alle voorwaarden, inclusief de relevante groepsberekening, is voldaan. Dit betreft geschillen met Profiman, niet een verplichte bemiddeling van uitvoeringsgeschillen.

Artikel 24 - Wijzigingen en bestaande overeenkomsten

- 24.1** Profiman kan voorwaarden aanpassen wegens wijzigingen in wetgeving, aantoonbare veiligheidsrisico's, noodzakelijke technische ontwikkelingen of een redelijke wijziging van het dienstenaanbod. De wijzigingsbevoegdheid is geen onbeperkte bevoegdheid om een overeengekomen kernprestatie of wezenlijk gebruikersrecht eenzijdig weg te nemen.
- 24.2** Een inhoudelijke wijziging voor bestaande Vakmannen wordt vooraf per e-mail of andere duurzame gegevensdrager meegedeeld, met de tekst, aanleiding, ingangsdatum en relevante opzeggingsmogelijkheid. Profiman hanteert ten minste vijftien dagen tussen kennisgeving en ingang en een langere redelijke termijn als technische of commerciële aanpassingen nodig zijn.
- 24.3** De kennisgevingstermijn wordt alleen verkort waar een toepasselijke wettelijke uitzondering dit toestaat, bijvoorbeeld een verplicht onmiddellijke wijziging of een onvoorzien en onmiddellijk gevaar waarvoor snel optreden noodzakelijk is. Afstand van een toepasselijke termijn moet rechtsgeldig en ondubbelzinnig plaatsvinden; enkel stilzwijgen wordt niet als uitdrukkelijke toestemming behandeld.
- 24.4** Een Vakman kan wegens een aangekondigde wijziging opzeggen. Waar de Platform-to-Business-verordening dit verlangt, wordt die opzegging uiterlijk vijftien dagen na ontvangst van de wijzigingsmelding door de Vakman van kracht, tenzij een kortere toepasselijke termijn geldt. Profiman kan op verzoek instemmen met eerdere beëindiging. De afwikkeling van betaalde, niet-geleverde rechten wordt afzonderlijk en redelijk beoordeeld; een wezenlijk nadelige wijziging leidt niet automatisch tot verval van het tegoed.
- 24.5** Voor Consumenten geldt een wijziging alleen op een geldige wettelijke of contractuele grond en met de noodzakelijke informatie, instemming of opzeggingsmogelijkheid. Een eenzijdige publicatie op de website vervangt geen vereiste instemming. Zonder geldige wijziging blijven bestaande rechten gelden.

- 24.6** Wijzigingen worden niet met ongeoorloofde terugwerkende kracht toegepast op voltooide aankopen. De concrete prijs die voor een nieuwe afzonderlijke aankoop wordt getoond, valt onder artikel 9.7; dit mag niet worden gebruikt om toepasselijke wijzigingswaarborgen te omzeilen.
- 24.7** De datum op dit document is de documentdatum en niet automatisch de ingangsdatum voor alle bestaande accounts. Profiman legt vast welke tekst bij een bepaalde overeenkomst is aangeboden en vanaf wanneer een rechtsgeldige wijziging geldt.

Artikel 25 - Recht, bevoegde rechter en slotbepalingen

- 25.1** Op de overeenkomst met Profiman is Nederlands recht van toepassing. Een Consument verliest daardoor niet de bescherming van dwingende bepalingen van het recht van zijn gewone verblijfplaats wanneer die bescherming op grond van het toepasselijke internationale privaatrecht geldt.
- 25.2** Voor zakelijke geschillen is, voor zover een rechtsgeldige forumkeuze mogelijk is, de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag aangewezen. Voor Consumenten gelden uitsluitend de wettelijke bevoegdheidsregels; deze voorwaarden leggen hun geen verplichte exclusieve rechter in Den Haag op.
- 25.3** Een klachtenprocedure is geen verplichte voorwaarde om een bevoegde rechter of toezichthouder te benaderen en staat spoedeisende rechtsbescherming niet in de weg. Een uitvoeringsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Vakman blijft afzonderlijk onder de daarop toepasselijke afspraken en wettelijke regels vallen.
- 25.4** Als een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat juridisch mogelijk is. Een ongeldig consumentenbeding wordt niet automatisch vervangen door een voor Profiman maximaal gunstige beperking. Waar nodig gelden de toepasselijke wettelijke regels.
- 25.5** Deze voorwaarden zijn beschikbaar om te raadplegen, op te slaan en op te vragen via info@profiman.nl. Zij hebben betrekking op het Nederlandse platform profiman.nl. Uitbreiding naar een ander nationaal platform vereist afzonderlijke beoordeling van de daar toepasselijke regels en informatieverplichtingen.