
Algemene Gebruikersvoorwaarden

Voor het gebruik van Atlas Serviceportaal en het indienen van aanvragen via het platform.

Versie September 2026

Deze gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van Atlas Serviceportaal en op aanvragen die via www.atlas-serviceportaal.nl worden ingediend.

Atlas Serviceportaal helpt particulieren, bedrijven, VvE's, verhuurders en andere organisaties om in contact te komen met vakspecialisten voor werkzaamheden in, aan en rondom woningen, bedrijfspanden en andere gebouwen.

Door een aanvraag via Atlas Serviceportaal in te dienen, bevestigt u dat u deze gebruikersvoorwaarden heeft kunnen lezen en hiermee akkoord gaat.

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Atlas: Atlas Serviceportaal, gevestigd te Spijkenisse, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99894319.
- Platform: de website www.atlas-serviceportaal.nl en de daarbij behorende formulieren, systemen en diensten.
- Gebruiker: iedere particulier, onderneming, VvE, verhuurder, organisatie of andere partij die het Platform gebruikt of via Atlas een aanvraag indient.
- Aanvraag: de informatie die een Gebruiker via het Platform verstrekt met het doel in contact te komen met één of meerdere vakspecialisten.
- Vakspecialist: een zelfstandig bedrijf, ondernemer of andere professionele dienstverlener die werkzaamheden, producten of diensten aanbiedt.
- Samenwerkingspartner: een externe partij waarmee Atlas samenwerkt voor het verwerken, matchen, distribueren of opvolgen van aanvragen.

ARTIKEL 2 – DE ROL VAN ATLAS SERVICEPORTAAL

Atlas Serviceportaal is een digitaal aanvraagplatform.

Atlas faciliteert het tot stand brengen van contact tussen Gebruikers en vakspecialisten en kan daarvoor gebruikmaken van één of meerdere Samenwerkingspartners.

Atlas voert zelf geen bouw-, installatie-, onderhouds-, reparatie-, bestrijdings- of andere vakwerkzaamheden uit.

Atlas is geen aannemer en wordt geen partij bij een overeenkomst die tussen de Gebruiker en een Vakspecialist tot stand komt.

Wanneer een Gebruiker besluit met een Vakspecialist samen te werken, komt de overeenkomst uitsluitend tot stand tussen deze partijen.

De Vakspecialist is zelf verantwoordelijk voor onder andere:

- de inhoud van de offerte;
- de overeengekomen prijs;
- planning en beschikbaarheid;
- uitvoering van de werkzaamheden;
- gebruikte materialen;
- vergunningen en certificeringen;
- garanties;
- nazorg;
- naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

ARTIKEL 3 – GEBRUIK VAN HET PLATFORM

Het Platform mag uitsluitend worden gebruikt voor legitieme aanvragen en doeleinden.

De Gebruiker verstrekt naar beste weten correcte, actuele en volledige informatie.

Het is niet toegestaan om:

- bewust onjuiste of misleidende informatie te verstrekken;
- aanvragen namens anderen te plaatsen zonder toestemming;
- fictieve aanvragen in te dienen;
- het Platform te gebruiken voor fraude of misbruik;
- schadelijke software via het Platform te verspreiden;
- de werking of beveiliging van het Platform te verstoren.

Atlas mag een aanvraag weigeren, blokkeren of verwijderen wanneer redelijkerwijs wordt vermoed dat sprake is van fraude, misbruik, onjuiste informatie of strijd met deze voorwaarden of toepasselijke wetgeving.

ARTIKEL 4 – HET INDIENEN VAN EEN AANVRAAG

Via het aanvraagformulier kan de Gebruiker informatie verstrekken over onder andere:

- het soort werkzaamheden;
- de locatie;
- het type woning of gebouw;
- gewenste planning of urgentie;
- een omschrijving van de werkzaamheden;
- eventuele foto's of documenten;
- naam en contactgegevens.

Atlas gebruikt deze informatie om de aanvraag te verwerken en om deze, rechtstreeks of via een Samenwerkingspartner, bij passende vakspecialisten onder de aandacht te brengen.

Indien aanvullende informatie nodig is, kan Atlas of een betrokken Samenwerkingspartner contact opnemen met de Gebruiker.

ARTIKEL 5 – MATCHING EN DOORSTUREN VAN AANVRAGEN

Een aanvraag kan worden verwerkt op basis van factoren zoals:

- vakgebied;
- type werkzaamheden;
- locatie en werkgebied;
- planning of urgentie;
- beschikbaarheid;
- overige kenmerken van de aanvraag.

Atlas kan voor deze verwerking gebruikmaken van technische of geautomatiseerde systemen en van systemen van Samenwerkingspartners.

De contact- en aanvraaggegevens kunnen worden gedeeld met een Samenwerkingspartner en met maximaal vier passende vakspecialisten, zodat zij contact met de Gebruiker kunnen opnemen over de aanvraag.

Atlas garandeert niet dat voor iedere aanvraag een Vakspecialist beschikbaar is.

Atlas garandeert evenmin dat een bepaald aantal vakspecialisten zal reageren of een offerte zal uitbrengen.

ARTIKEL 6 – GRATIS EN VRIJBLIJVEND

Het indienen van een aanvraag via Atlas Serviceportaal is voor de Gebruiker gratis.

Een aanvraag verplicht de Gebruiker niet om:

- een offerte te accepteren;
- een opdracht te verstrekken;
- een overeenkomst met een Vakspecialist aan te gaan.

De Gebruiker bepaalt altijd zelf of en met welke Vakspecialist hij of zij verdergaat.

Atlas kan van Samenwerkingspartners en/of vakspecialisten een commerciële vergoeding ontvangen voor het faciliteren of doorsturen van aanvragen.

Deze vergoeding brengt voor de Gebruiker geen kosten of verplichtingen met zich mee.

ARTIKEL 7 – CONTACT DOOR VAKSPECIALISTEN

Wanneer de Gebruiker hiervoor toestemming heeft gegeven, kunnen een Samenwerkingspartner en passende vakspecialisten contact opnemen via bijvoorbeeld telefoon of e-mail voor zover dit betrekking heeft op de ingediende aanvraag.

Contactgegevens mogen niet zonder geldige grondslag worden gebruikt voor andere of niet-gerelateerde commerciële doeleinden.

Voor afzonderlijke nieuwsbrieven of marketingcommunicatie kan Atlas afzonderlijk toestemming vragen.

ARTIKEL 8 – EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE GEBRUIKER

De Gebruiker bepaalt zelf of een Vakspecialist geschikt is voor de gewenste werkzaamheden.

Atlas adviseert Gebruikers om vóór het aangaan van een overeenkomst onder andere zelf te controleren:

- bedrijfsgegevens;
- offerte en prijs;
- werkzaamheden en materialen;
- planning;
- benodigde vergunningen;
- certificeringen indien relevant;
- verzekeringen;
- garanties;
- betalingsvoorwaarden.

Atlas kan informatie over vakspecialisten beschikbaar stellen of laten verwerken, maar dit ontslaat de Gebruiker niet van zijn eigen verantwoordelijkheid om een keuze te maken.

ARTIKEL 9 – GEEN GARANTIE OP OPDRACHT OF UITVOERING

Atlas heeft een inspanningsverplichting om aanvragen op een passende wijze te verwerken.

Atlas garandeert niet:

- dat een match tot stand komt;
- dat een Vakspecialist beschikbaar is;
- dat een offerte wordt uitgebracht;
- dat partijen overeenstemming bereiken;
- dat werkzaamheden binnen een bepaalde termijn worden uitgevoerd;
- de prijs of kwaliteit van werkzaamheden;
- het resultaat van werkzaamheden.

Eventuele afspraken hierover worden uitsluitend gemaakt tussen de Gebruiker en de Vakspecialist.

ARTIKEL 10 – FOTO'S EN ANDER MATERIAAL

De Gebruiker kan bij een aanvraag foto's, documenten of andere informatie toevoegen.

De Gebruiker verklaart dat hij of zij gerechtigd is deze materialen te verstrekken en dat hiermee geen rechten van derden worden geschonden.

De materialen worden uitsluitend verwerkt voor zover noodzakelijk voor de behandeling van de aanvraag, de werking van het Platform of andere doeleinden waarvoor een geldige rechtsgrond bestaat.

De Gebruiker wordt verzocht geen documenten of foto's te uploaden die onnodige of gevoelige persoonsgegevens bevatten.

ARTIKEL 11 – BESCHIKBAARHEID VAN HET PLATFORM

Atlas streeft naar een goed werkend en bereikbaar Platform.

Atlas kan echter niet garanderen dat de website of formulieren voortdurend en zonder onderbrekingen beschikbaar zijn.

Onderhoud, storingen, technische problemen, internetproblemen of omstandigheden buiten de invloed van Atlas kunnen leiden tot tijdelijke onbeschikbaarheid.

Atlas probeert dergelijke problemen binnen redelijke termijn op te lossen.

ARTIKEL 12 – AANSPRAKELIJKHEID

Atlas is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van werkzaamheden of voor overeenkomsten die tussen een Gebruiker en een Vakspecialist worden gesloten.

Geschillen over onder andere prijs, uitvoering, schade, planning, garanties of betaling dienen in eerste instantie tussen de Gebruiker en de betreffende Vakspecialist te worden opgelost.

Atlas is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover die schade volgens dwingend Nederlands recht aan Atlas kan worden toegerekend.

Niets in deze voorwaarden beperkt of sluit aansprakelijkheid uit voor zover een dergelijke beperking of uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.

ARTIKEL 13 – KLACHTEN OVER EEN VAKSPECIALIST

Heeft een Gebruiker een klacht over de uitvoering van werkzaamheden, dan dient deze klacht in eerste instantie te worden besproken met de Vakspecialist waarmee de overeenkomst is gesloten.

Atlas is geen partij bij die overeenkomst.

Atlas kan meldingen over vakspecialisten registreren en gebruiken voor de bewaking en verbetering van het Platform en toekomstige samenwerkingen.

ARTIKEL 14 – KLACHTEN OVER ATLAS SERVICEPORTAAL

Klachten over de dienstverlening van Atlas Serviceportaal kunnen worden ingediend via info@atlas-serviceportaal.nl.

Vermeld daarbij zoveel mogelijk relevante informatie over de betreffende aanvraag.

Atlas probeert klachten binnen een redelijke termijn te behandelen.

ARTIKEL 15 – PERSOONSGEGEVENS

Atlas verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Privacyverklaring van Atlas Serviceportaal.

In de Privacyverklaring staat onder andere:

- welke persoonsgegevens worden verwerkt;
- waarom deze worden verwerkt;
- met wie deze kunnen worden gedeeld;
- hoe lang gegevens worden bewaard;
- welke rechten de Gebruiker heeft.

De Privacyverklaring is beschikbaar via www.atlas-serviceportaal.nl.

ARTIKEL 16 – INTELLECTUELE EIGENDOM

De inhoud, vormgeving, teksten, logo's, handelsnamen en overige materialen op het Platform behoren aan Atlas of worden met toestemming gebruikt, tenzij anders aangegeven.

Zonder voorafgaande toestemming van Atlas mogen deze materialen niet worden gekopieerd, gepubliceerd of commercieel gebruikt, behalve wanneer dit wettelijk is toegestaan.

ARTIKEL 17 – WIJZIGING VAN DE DIENSTVERLENING

Atlas kan het Platform en de aangeboden dienstverlening ontwikkelen, uitbreiden of wijzigen.

Hieronder kunnen wijzigingen vallen in:

- beschikbare vakgebieden;
- aanvraagformulieren;
- wijze van matching;
- Samenwerkingspartners;
- technische systemen;
- bereikbaarheid en functionaliteiten.

Wanneer wijzigingen wezenlijke gevolgen hebben voor bestaande rechten van Gebruikers, worden deze waar noodzakelijk op passende wijze gecommuniceerd.

ARTIKEL 18 – WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN

Atlas kan deze gebruikersvoorwaarden wijzigen wanneer daar een redelijke aanleiding voor bestaat, bijvoorbeeld door wijzigingen in wetgeving, dienstverlening of technische processen.

De meest actuele versie wordt gepubliceerd op de website.

Voor een reeds ingediende aanvraag geldt in beginsel de versie waarmee de Gebruiker bij het indienen van die aanvraag akkoord is gegaan, tenzij dwingende wetgeving anders vereist.

ARTIKEL 19 – TOEPASSELIJK RECHT

Op deze gebruikersvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden behandeld door de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter.

Dwingende consumentenrechten blijven altijd van toepassing.

ARTIKEL 20 – CONTACTGEGEVENS

Atlas Serviceportaal
Karperveen 331
3205 HC Spijkenisse
Nederland

KvK: 99894319
BTW: NL005416638B09
E-mail: info@atlas-serviceportaal.nl
Website: www.atlas-serviceportaal.nl