

ALGEMENE VOORWAARDEN



Op alle diensten die door HypotheekMaker worden geleverd zijn de Algemene Voorwaarden HypotheekMaker (AVHM) van toepassing. De tekst van deze Algemene Voorwaarden zijn geplaatst op de website van HypotheekMaker (www.hypotheekmaker.nl) en worden u daarnaast persoonlijk aangeboden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

INDEX

Pagina 3	Artikel 1 - Definities
Pagina 4	Artikel 2 - DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO)
Pagina 4	Artikel 3 - Advisering en dienstverlening
Pagina 4 en 5	Artikel 4 - Communicatie
Pagina 5	Artikel 5 - Inschakeling derden
Pagina 5 en 6	Artikel 6 - Tarieven
Pagina 6	Artikel 7 - Provisieverrekeningen
Pagina 6	Artikel 8 - Verrekening verleende korting
Pagina 6 en 7	Artikel 9 - Betalingen
Pagina 7	Artikel 10 - Incasso
Pagina 7	Artikel 11 - Informatieverstrekking
Pagina 8	Artikel 12 - Wijziging
Pagina 8	Artikel 13 - Opzegging
Pagina 8	Artikel 14 - Aansprakelijkheid
Pagina 9	Artikel 15 - Overmacht
Pagina 9	Artikel 16 - Bescherming persoonsgegevens en geheimhouding
Pagina 9	Artikel 17 - Geschillen
Pagina 9	Artikel 18 - Verval van recht
Pagina 10	Artikel 19 - Toepasselijkheid
Pagina 10	Artikel 19 - Slotbepalingen

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 - Definities

- 1.1 **Abonnement:** Een periodieke betaling gedurende een onbepaalde of bepaalde periode door *Opdrachtgever* ten behoeve van de door *Opdrachtnemer* aan *Opdrachtgever* bepaalde diensten en/of producten.
- 1.2 **Advisering:** Het geven van advies met betrekking tot de probleemstelling van de *Opdrachtgever* welke aansluit op de inventarisatie en analyse. Inzake het advies wordt gebruik gemaakt van alle kennis, vaardigheden en uitgebreide ondersteunende middelen (waaronder unieke specifieke software) van *Opdrachtnemer* om zodoende tot een goed en weloverwogen passend advies voor de *Opdrachtgever* te komen.
- 1.3 **Analyse:** Het beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling van de *Opdrachtgever*.
- 1.4 **DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) of Opdracht Tot Dienstverlening (OTD):** Een overeenkomst waarbij omschreven is dat *Opdrachtgever* tegen een overeengekomen uurtarief, vast tarief, beloning via de financiële instelling en/of abonnement, aanspraak kan maken op de dienstverlening van *Opdrachtnemer*.
- 1.5 **Inventarisatie:** Het verzamelen van alle relevante gegevens, kennis, ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie door *Opdrachtnemer*, waarmee een grondige analyse gemaakt kan worden resulterend in een op maat gemaakt advies voor *Opdrachtgever*.
- 1.6 **Financiële Instelling:** De partij: bank; verzekeraar; vermogensbeheerder of andersoortige financiële instantie welke producten of diensten levert ten behoeve van *Opdrachtgever* en/of *Opdrachtnemer*.
- 1.7 **NaZorgOvereenkomst (NZO):** Een overeenkomst waarbij omschreven is dat *Opdrachtgever* tegen een overeengekomen abonnement, aanspraak kan maken op de dienstverlening van *Opdrachtnemer*.
- 1.8 **Opdrachtgever:** De wederpartij van *Opdrachtnemer* betreft de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap met wie *Opdrachtnemer* dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten ofwel aan wie een offerte, berekeningen, (financieel) advies en/of aanbiedingen al dan niet in concept is gedaan.
- 1.9 **Opdrachtnemer:** Intermediair, zelfstandig bemiddelaar in de zin van de wet Financieel Toezicht (WFT), welke producten levert en diensten verricht en in het bezit is van alle benodigde wettelijke vergunningen om haar taken uit te voeren. *Opdrachtnemer* verstrekt eveneens financieel advies voor haar *Opdrachtgever*. Hetzij tegen een abonnement, een vast tarief, een uurtarief of een beloning via de *financiële instelling* waarbij de producten of diensten worden afgenomen.
- 1.10 **Oriëntatie:** Het bespreken van de probleemstelling van de *Opdrachtgever* en de mogelijkheden van *Opdrachtnemer* daaromtrent.
- 1.11 **Provisie (beloning door de financiële instelling):** De overeengekomen hoogte van beloning welke *Opdrachtnemer* ontvangt van de financiële instelling ten behoeve van de door *Opdrachtnemer* aan haar *Opdrachtgever* verrichte diensten en/of geleverde producten.
- 1.12 **Uitvoering:** Het bemiddelen van diensten of in producten van financiële instellingen, welke aansluiten op de advisering.
- 1.13 **Uurtarief:** Het overeengekomen te hanteren bedrag per uur ten behoeve van de door *Opdrachtnemer* aan *Opdrachtgever* verrichte diensten en/of geleverde producten.
- 1.14 **Verrichtingen fee (vast tarief):** Het vaste overeengekomen bedrag welke de *Opdrachtgever* (al dan niet in termijnen) betaalt ten behoeve van de door *Opdrachtnemer* aan *Opdrachtgever* verrichte diensten en/of geleverde producten.
 - a) Indien een vast tarief in meer dan 3 termijnen door *Opdrachtgever* wordt betaald, dan wordt deze dienst feitelijk aangemerkt als een abonnement voor een bepaalde periode.

Artikel 2 - DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO)

- 2.1 Een overeenkomst tussen *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat *Opdrachtnemer* een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. *Opdrachtnemer* is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan *Opdrachtgever* heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan *Opdrachtnemer* verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met *Opdrachtnemer* en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van *Opdrachtgever* is dat de opdracht door een bepaalde bij *Opdrachtnemer* werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.3 Aan *Opdrachtnemer* verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van *Opdrachtnemer*, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door *Opdrachtnemer* opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van *Opdrachtnemer* en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor *Opdrachtnemer* werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar *Opdrachtgever* bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door *Opdrachtnemer* zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3 - Advisering en dienstverlening

- 3.1 Door *Opdrachtnemer* namens een financiële Instelling aan *Opdrachtgever* gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële Instelling.
- 3.2 Aan door *Opdrachtnemer* gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van *Opdrachtgever*, kan *Opdrachtgever* geen rechten ontnemen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door *Opdrachtgever* is geaccepteerd, kan *Opdrachtnemer* een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door *Opdrachtnemer* aan *Opdrachtgever* verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door *Opdrachtgever* is geaccepteerd, kan *Opdrachtnemer* een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.4 *Opdrachtnemer* behartigt te allen tijde de belangen van haar *Opdrachtgever* en draagt zorg voor een onafhankelijke en juiste advisering. *Opdrachtnemer* heeft altijd de intentie ten behoeve van *Opdrachtgever* om voor de uitvoering zorg te dragen, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
- 3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft *Opdrachtgever* de intentie om de uitvoering door *Opdrachtnemer* te laten verzorgen.
- 3.6 *Opdrachtnemer* heeft ten behoeve van *Opdrachtgever* een standaard DienstVerleningsDocument (DVD) opgesteld met als doel *Opdrachtgever* meer transparantie te bieden in de door *Opdrachtnemer* aangeboden financiële dienstverlening en de kosten daarvan.

Artikel 4 - Communicatie

- 4.1 In het geval *Opdrachtgever* enig digitaal bericht aan *Opdrachtnemer* heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht *Opdrachtnemer* heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 4.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van *Opdrachtgever*, door *Opdrachtnemer* verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door *Opdrachtnemer* gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van *Opdrachtnemer* het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van *Opdrachtgever* toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat *Opdrachtgever* een adreswijziging aan *Opdrachtnemer* heeft bekend gemaakt, mag *Opdrachtnemer* erop vertrouwen dat *Opdrachtgever* bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 5 - Inschakeling derden

- 5.1 *Opdrachtnemer* is bevoegd om bij de uitvoering van de werkzaamheden een derde partij in te schakelen indien en voor zover *Opdrachtnemer* dit gezien aard van de verstrekte DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) noodzakelijk acht. De *Opdrachtnemer* zal hieromtrent de *Opdrachtgever* op voorhand informeren.
- 5.2 De kosten welke gepaard gaan met het inschakelen van derde partijen zullen door *Opdrachtnemer* worden doorbelast aan *Opdrachtgever*, met uitzondering van de kosten betreffende in Artikel 5.4 welke reeds in de bestaande tarieven van de *Opdrachtnemer* zijn verwerkt.
- 5.3 Voor zover *Opdrachtnemer* bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met *Opdrachtgever* en bij de selectie van de betreffende derde partij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. *Opdrachtnemer* is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.4 Inzake de betalingen en betalingsverplichtingen van *Opdrachtgever* jegens *Opdrachtnemer* als genoemd in Artikel 9 wordt de afhandeling hieromtrent uitbesteed aan Mollie BV.

Artikel 6 - Tarieven

- 6.1 Alle genoemde tarieven zijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2 BTW is slechts verschuldigd indien *Opdrachtgever* heeft aangegeven geen gebruik te maken van de uitvoering (bemiddeling) door de *Opdrachtnemer*.
- 6.3 Indien niet schriftelijk anders overeengekomen met *Opdrachtnemer*, wordt het tarief van *Opdrachtnemer* vastgesteld aan de hand van een uurtarief.
- 6.4 Het voor haar dienstverlening aan *Opdrachtnemer* toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan *Opdrachtgever* door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 6.5 *Opdrachtnemer* incasseert maandelijks de doorlopende vergoeding voor de 'Nazorg Basis' uit de NazorgOvereenkomst (NZO) bij de *Opdrachtgever* zolang *Opdrachtnemer* de hypotheek van *Opdrachtgever* in beheer heeft.
- 6.6 *Opdrachtnemer* behoudt zich het recht voor om de, in de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) tussen *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*, genoemde tarieven zonder voorafgaande schriftelijke mededeling per 1 januari van ieder kalenderjaar aan te passen conform het jaarlijkse CPI (ConsumentenPrijnsIndex) cijfer.
- 6.7 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan *Opdrachtgever* doorberekend. *Opdrachtnemer* is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van *Opdrachtnemer* beïnvloeden. Daarnaast is *Opdrachtnemer* gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds aan te passen, indien in een uitzonderlijk geval *Opdrachtnemer* dit voor haar bedrijfsvoering noodzakelijk acht.
- 6.8 *Opdrachtnemer* zal de *Opdrachtgever* het voornemen tot verhoging van het tarief op grond van artikel 6.6 schriftelijk uiterlijk twee maanden van tevoren aan *Opdrachtnemer* kenbaar maken. *Opdrachtnemer* zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
- 6.9 Indien *Opdrachtgever* de door *Opdrachtnemer* kenbaar gemaakte verhoging van het tarief niet wenst te aanvaarden, is *Opdrachtgever* gerechtigd binnen 14 dagen na de bedoelde kennisgeving de opdracht schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van *Opdrachtnemer* genoemde datum waarop de tariefsaanpassing in werking zou treden.
- 6.10 De DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) inzake het gekozen uurtarief, vast tarief, beloning door de financiële instelling, doorlopende vergoeding voor onderhoud of abonnement gaan in op de in de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) vermelde datum en is voor onbepaalde tijd, mits uitdrukkelijk anders overeengekomen.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- 6.11 Met uitzondering van het uurtarief valt de gehele huidige en toekomstige dienstverlening welke onmiskenbaar is terug te voeren op hetgeen gesteld in de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO), onder de overeengekomen vergoeding. Indien deze dienstverlening als een nieuwe en/of aanvullende dienstverlening wordt aangemerkt, wordt een nieuwe overeenkomst met de daarbij behorende vergoeding opgesteld.
- 6.12 Het aantal uren met betrekking tot het uurtarief wordt opverzoek van de *Opdrachtgever* door *Opdrachtnemer* ter beschikking gesteld.
- 6.13 Aan het in de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO), NaZorgOvereenkomst (NZO) en DienstVerleningsDocument (DVD) genoemde aantal uren kunnen geen rechten worden ontleend.

Artikel 7 - Provisieverrekening

- 7.1 Na het afsluiten van een financieel product betaalt *Opdrachtnemer* de eventueel van de financiële instelling teveel ontvangen provisie aan *Opdrachtgever* retour. Betaling geschiedt uiterlijk binnen 1 maand na de door *Opdrachtnemer* ontvangen provisie van de financiële instelling. Gemiddeld is dit binnen 3 maanden na de ingangsdatum van het financieel product.
- 7.2 De aan *Opdrachtgever* betaalde provisie(s), zoals bedoeld in Artikel 7.1, is verbonden aan de contractstermijn en de betaling van rente/premie van de door *Opdrachtgever* afgesloten product(en) en/of dienst(en) waaronder onder andere wordt verstaan een verzekering, pensioen, hypotheek, woonlastenverzekering, nabestaandenvoorziening, spaar/beleggingsrekening, lening, etc.
- 7.3 Indien de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of het product en/of dienst waarover provisie aan *Opdrachtgever* is terugbetaald (tussentijds) wordt beëindigd of aangepast, dient de *Opdrachtgever* de ontvangen (afsluit)provisie geheel of gedeeltelijk terug te betalen aan *Opdrachtnemer*.
- De door *Opdrachtnemer* terug te vorderen (afsluit)provisie is gelijk aan de vordering van de financiële instelling op *Opdrachtnemer*. *Opdrachtnemer* dient deze vordering aan te tonen.
 - In geval de financiële instelling jegens *Opdrachtnemer* aanspraak maakt op restitutie van de (afsluit)provisie, dan dient de *Opdrachtgever* de teveel ontvangen (afsluit)provisie binnen 30 dagen aan *Opdrachtnemer* terug te storten.

Artikel 8 - Verrekening verleende korting

- 8.1 Na het afsluiten van een serviceabonnement verrekent *Opdrachtnemer* de eventueel verleende korting met de te betalen vergoeding door *Opdrachtgever*.
- 8.2 De aan *Opdrachtgever* betaalde verrekening, zoals bedoeld in Artikel 8.1, is verbonden aan de betaling van abonnementsvergoeding van de door *Opdrachtgever* afgesloten serviceabonnement(en).
- 8.3 Indien de NaZorgOvereenkomst (NZO) waarvoor korting aan *Opdrachtgever* is verleend (tussentijds) wordt beëindigd of aangepast, dient de *Opdrachtgever* de ontvangen korting naar rato terug te betalen aan *Opdrachtnemer*. De termijn waarbinnen de verrekening van de verleende korting aan *Opdrachtgever* van toepassing is, wordt in de betreffende DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) van de *Opdrachtgever* vastgelegd.
- In de betreffende DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) wordt voor de *Opdrachtgever* de begindatum en einddatum van de terugbetalingstermijn vastgelegd.
 - In geval *Opdrachtnemer* aanspraak maakt op restitutie van de verleende korting, dan dient de *Opdrachtgever* de teveel ontvangen korting binnen 30 dagen aan *Opdrachtnemer* terug te storten.

Artikel 9 - Betalingen

- 9.1 Met uitzondering van het uurtarief en/of abonnement wordt de factuur verstuurd, nadat alle werkzaamheden voortkomend uit de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) zijn verricht, doch uiterlijk 4 maanden na datum van de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO). Uitsstel van betaling kan slechts geschieden na schriftelijke toestemming van *Opdrachtnemer*.
- 9.2 Inzake het uurtarief wordt de factuur maandelijks verstuurd in de maand(en) volgend op de maand waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden. De hoogte van de factuur wordt berekend door het aantal uur van de werkzaamheden in de betreffende maand te vermenigvuldigen met het uurtarief.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- 9.3 Inzake het abonnement wordt de incasso maandelijks verricht. De hoogte van de incasso wordt bepaald door het gekozen abonnement door *Opdrachtgever*.
- 9.4 Betalingsverplichtingen van *Opdrachtgever* jegens *Opdrachtnemer* dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum te zijn nagekomen, tenzij uitdrukkelijk anders, schriftelijk, overeengekomen.
- 9.5 *Opdrachtnemer* is in geval van prijsstijging, buiten de inflatie, gerechtigd de prijzen te verhogen. De *Opdrachtgever* is gerechtigd de opdracht te ontbinden indien de verhoging jaarlijks meer dan 5% bedraagt. *Opdrachtgever* is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
- 9.6 Bij niet, niet tijdige of onvolledige betaling wordt door *Opdrachtnemer* altijd eerst een herinnering aan *Opdrachtgever* gestuurd. Bij het uitblijven van betaling zonder reden kan *Opdrachtnemer* iedere vorm van verdere dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling is voldaan. *Opdrachtnemer* kan bij niet, niet tijdige of onvolledige betaling naast het nog verschuldigde bedrag de verleende korting en wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot het inschakelen van een incassobureau. Daaraan verbonden kosten zullen in rekening worden gebracht bij de *Opdrachtgever*.
- 9.7 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke *Opdrachtnemer* maakt of heeft gemaakt als gevolg van het niet nakomen van de betalingsverplichting door de *Opdrachtgever*, komen ten laste van de *Opdrachtgever*.
- 9.8 Indien de kredietwaardigheid van *Opdrachtgever* daartoe naar het oordeel van *Opdrachtnemer* aanleiding geeft, is *Opdrachtnemer* bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de *Opdrachtgever* voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 10 - Incasso

- 10.1 De incasso van de vergoeding wordt verzorgd door Mollie B.V. *Opdrachtnemer* heeft voor Mollie gekozen om onze incasso's te verzorgen, aangezien zij instaan voor een voordelige, veilige en correcte wijze van factureren voor *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*.
- 10.2 Indien *Opdrachtnemer* voor een automatische incasso heeft gekozen, kan bij een storning of bij het gedeeltelijk of het geheel uitblijven van een betaling van het bedrag door Mollie worden besloten andere betaalwijze (zoals acceptgiro en/of iDeal) aan *Opdrachtgever* voor te leggen.
- 10.3 Indien door Mollie aan *Opdrachtgever* een andere betalingswijze wordt voorgelegd, komen de kosten voor rekening van *Opdrachtgever*, specificatie van de kosten voor automatische incasso zijn opgenomen in bijlage 1.
- 10.4 Mollie is gerechtigd aanvullende kosten bij *Opdrachtgever* in rekening te brengen indien betaling van het bedrag gedeeltelijk of geheel uitblijft.

Artikel 11 - Informatieverstrekking

- 11.1 *Opdrachtgever* zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan *Opdrachtnemer* die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van *Opdrachtgever*, dat *Opdrachtnemer* haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 11.2 *Opdrachtnemer* kan slechts ten opzichte van *Opdrachtgever* aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien *Opdrachtgever* het in Artikel 10.1 bepaalde strikt naleeft.
- 11.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van *Opdrachtnemer* zijn gesteld, of indien *Opdrachtgever* op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is *Opdrachtnemer* bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.
- 11.4 *Opdrachtgever* is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door *Opdrachtgever* aan *Opdrachtnemer* verschaft informatie.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 12 - Wijziging

- 12.1 Wijziging en/of aanvulling van een DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) tussen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* is alleen rechtsgeldig indien dit schriftelijk is vastgelegd, door beide partijen ondertekend en dient altijd in overleg te geschieden tussen *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*.
- 12.2 In de gevallen waarin de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) niet voorziet, zullen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* in onderling overleg trachten een aanvullende regeling te treffen.

Artikel 13 - Opzegging

- 13.1 Opzegging van de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) is wederzijds mogelijk. Na opzegging dient *Opdrachtgever* zijn bij *Opdrachtnemer* afgesloten financiële producten, binnen een redelijke periode, over te dragen naar een kantoor/intermediair naar keuze. Mogelijk door *Opdrachtnemer* gemaakte adviesuren worden bij *Opdrachtgever* in rekening gebracht (tegen het dan geldende uurtarief), evenals de mogelijke afwikkelingskosten.
- 13.2 Opzegging van het onderdeel ServiceAbonnement uit de NaZorgOvereenkomst (NZO) is wederzijds en voor het eerst mogelijk na 1 jaar na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 volledige maand.
- 13.3 Opzegging van het onderdeel 'Nazorg Basis' uit de NaZorgOvereenkomst (NZO) is voor de *Opdrachtgever* voor het eerst mogelijk na 1 jaar na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 volledige maand. Zodra de hypotheek is overgedragen naar een kantoor/intermediair naar keuze van *Opdrachtgever* wordt de automatische incasso van het onderdeel 'Nazorg Basis' direct per datum van overvoer beëindigd.
- 13.4 De DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) dient schriftelijk, via mail of via de post, aan *Opdrachtnemer* te worden opgezegd.
- 13.5 De DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) is niet overdraagbaar.
- 13.6 De *Opdrachtgever* met een DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) heeft te allen tijde de mogelijkheid al zijn financiële gegevens in te zien. Daardoor ontstaat er maximale transparantie, meer inzicht en overzicht.
- 13.7 *Opdrachtgever* is gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met *Opdrachtnemer* indien *Opdrachtnemer* zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens *Opdrachtgever* te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door *Opdrachtgever* te worden nagekomen.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

- 14.1 *Opdrachtnemer* is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de *Opdrachtgever* de aan *Opdrachtgever* in rekening gebrachte premies voor door *Opdrachtgever*, na bemiddeling van *Opdrachtnemer*, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie door of namens de financiële instelling of *Opdrachtnemer*, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 14.2 Iedere aansprakelijkheid van *Opdrachtnemer*, haar bestuurders en haar werknemers bij het uitbrengen van offertes, adviezen en/of aanbiedingen al dan niet in concept alsmede bij de uitvoering van een DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO), is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van *Opdrachtnemer* wordt uitgekeerd, inclusief het door *Opdrachtnemer* te dragen eigen risico.
- 14.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van *Opdrachtgever*. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor *Opdrachtgever* geen rechten ontlenen.
- 14.4 De navolgende schade wordt door *Opdrachtnemer* hierbij uitgesloten, behoudens indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van *Opdrachtnemer*:
- Schade welke door de *Opdrachtgever* en/of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of niet tijdig door de *Opdrachtgever* verstrekte informatie, dan wel als gevolg van (elektronische en/of digitale) berichten die *Opdrachtnemer* niet hebben bereikt;
 - Schade die het gevolg is van fouten in door *Opdrachtnemer* gebruikte computersoftware en/of andere computerprogrammatuur welke niet kan worden verhaald op de desbetreffende leverancier;

ALGEMENE VOORWAARDEN

- c) Schade die het gevolg is van het door *Opdrachtgever*, ondanks herhaalde aanmaning, onbetaald laten van door *Opdrachtnemer* in rekening gebrachte premies voor door haar, na bemiddeling van *Opdrachtnemer* afgesloten verzekeringen en/of andere overeenkomsten tot dienstverlening;
- d) Schade welke een gevolg is van door *Opdrachtnemer* ingeschakelde derde partijen (zoals vermeld in Art. 5).

Artikel 15 - Overmacht

- 15.1 In gevallen van overmacht is *Opdrachtnemer* niet gehouden tot het nakomen van contractuele verplichtingen.
- 15.2 Onder overmacht wordt verstaan die situaties waarin sprake is van buiten toedoen van *Opdrachtnemer* ontstane essentiële veranderingen in de bij het aangaan van de verplichting bestaande omstandigheden. Overmacht doet zich onder meer, maar niet uitsluitend, voor in geval van verzuim en/of toerekenbare tekortkoming door of bij ingeschakelde derde partijen, brand, werkstaking, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen.

Artikel 16 - Bescherming persoonsgegevens en geheimhouding

- 16.1 Door *Opdrachtgever* aan *Opdrachtnemer* verstrekte persoonsgegevens zullen door *Opdrachtnemer* niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening overeenkomstig de DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO), behoudens voor zover *Opdrachtnemer* op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken dan wel in het geval *Opdrachtnemer* betrokken is en een gerechtelijke procedure en haar belangen tot die openbaarmaking nopen.
- 16.2 Het dossier van *Opdrachtgever* wordt door *Opdrachtnemer* op een wijze en locatie bewaard zoals door de *Opdrachtnemer* bepaald. *Opdrachtnemer* zal bij de bewaring van het dossier de uiterste zorgvuldigheid betrachten, zowel gedurende het uitvoeren van de aan *Opdrachtnemer* verstrekte opdracht als daarna.
- 16.3 Nadat de opdracht is uitgevoerd, zal *Opdrachtnemer* het dossier minimaal tien jaar bewaren. Daarna staat het de *Opdrachtnemer* vrij het dossier te vernietigen. Bij eventuele geschillen na verloop van tien jaar zal de bewijslast zoveel mogelijk aan de zijde van de *Opdrachtgever* liggen.
- 16.4 Na het einde van de opdracht worden de in het dossier aanwezige originele stukken op diens verzoek aan de *Opdrachtgever* verstrekt. Het dossier staat tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten door *Opdrachtnemer* teneinde het dossier uit het archief te lichten, steeds ter beschikking van de *Opdrachtgever*.
- 16.5 *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle niet-openbare gegevens van de andere partij en zullen deze gegevens slechts gebruiken voor zover dit voor de uitvoering van de doelstelling van de getekende DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) noodzakelijk is en voor zover daartoe op grond van een wettelijke bepaling verplicht. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van deze DienstVerleningsOvereenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) voor onbepaalde tijd van kracht.

Artikel 17 - Geschillen

- 17.1 Geschillen worden in eerste instantie opgelost tussen de *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer*. Mochten *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* niet tot overeenstemming komen over het geschil, dan kan *Opdrachtgever* het geschil voorleggen aan het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) waarbij *Opdrachtnemer* is aangesloten onder nummer 300.012842.
- 17.2 *Opdrachtgever* en *Opdrachtnemer* doen pas een beroep op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg of met tussenkomst van het Kifid op te lossen.
- 17.3 Geschillen worden uitsluitend opgelost door de bevoegde rechter van de dichtstbijzijnde arrondissementsrechtbank.
- 17.4 Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 18 - Verval van recht

- 18.1 Klachten met betrekking tot door *Opdrachtnemer* verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat *Opdrachtgever* de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van *Opdrachtnemer*, te worden ingediend bij *Opdrachtnemer*. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van *Opdrachtgever* op.
- 18.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van *Opdrachtgever* uit welke hoofde dan ook in verband met door *Opdrachtnemer* verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval 5 jaar na het moment waarop *Opdrachtgever* bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 19 - Toepasselijkheid

- 19.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk en/of iedere door *Opdrachtnemer* aan de *Opdrachtgever* uitgebrachte (concept) offerte, advies en/of aanbieding alsmede op ieder tussen *Opdrachtnemer* en de *Opdrachtgever* gesloten overeenkomsten tot dienstverlening van welke aard dan ook.
- 19.2 Afwijkende algemene voorwaarden waarnaar de *Opdrachtgever* bij het afsluiten van een DienstVerlenings-Overeenkomst (DVO) en/of NaZorgOvereenkomst (NZO) of anderszins verwijst, worden hierbij door *Opdrachtnemer* integraal verworpen en uitdrukkelijk niet toepasselijk verklaard, behoudens het geval *Opdrachtnemer* expliciet en onvoorwaardelijk deze afwijkende algemene voorwaarden schriftelijk heeft aanvaard.

Artikel 20 - Slotbepalingen

- 20.1 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen *Opdrachtnemer* en *Opdrachtgever* gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 20.2 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 20.3 *Opdrachtnemer* is gerechtigd de inhoud van deze Algemene Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval *Opdrachtnemer* tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij *Opdrachtgever* daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste Algemene Voorwaarden. *Opdrachtgever* is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste Algemene Voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden. Indien *Opdrachtgever* tegen de gewijzigde inhoud van de Algemene Voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door *Opdrachtgever* genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 20.4 Niets uit deze Algemene Voorwaarden mag worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande toestemming van *Opdrachtnemer*.
- 20.5 De tekst van deze voorwaarden kan schriftelijk zijn verstrekt aan *Opdrachtgever*. Van toepassing is steeds de laatst geplaatste versie op de website van *Opdrachtnemer* dan wel de versie die geldig was ten tijde van het tot stand komen van de opdracht.