

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

- 1.1 Financiële Dienstverlener B.V.: Zwartjens Vekemans Financiële Diensten B.V. gevestigd te 's-Hertogenbosch aan de Rijnstraat 26, 5215 EK, hierna te noemen: "ZVFD",
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie ZVFD enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: De door Opdrachtgever aan ZVFD verstrekte Opdracht om diensten en/of werkzaamheden te verrichten.
- 1.4 Financieel Product: De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover ZVFD zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan ZVFD zal bemiddelen dan wel overige werkzaamheden zal verrichten.
- 1.5 Financiële Instelling: De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en ZVFD wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat ZVFD een Opdracht heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. ZVFD 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 ZVFD verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met ZVFD en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij ZVFD werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan ZVFD verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van ZVFD, 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 ZVFD opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht(en) 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 ZVFD 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 ZVFD 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 ZVFD zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen ZVFD

- 3.1 Door ZVFD 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 ZVFD 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 ontlennen. 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 ZVFD een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door ZVFD aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Artikel 4: communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan ZVFD heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht ZVFD 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 ZVFD verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door ZVFD gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van ZVFD het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail met ontvangstbevestiging een (e-mail) adreswijziging aan ZVFD heeft bekend gemaakt, mag ZVFD erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres en alle verzonden post en e-mail berichten (ook zonder ontvangstbevestiging) Opdrachtgever hebben bereikt.
- 4.4 ZVFD mag ervan uit gaan dat Opdrachtgever iedere 48 uur haar email leest. Indien Opdrachtgever hier toe niet in staat is dient zij dit vooraf schriftelijk aan ZVFD kenbaar te maken.

Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is ZVFD toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoede kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover ZVFD 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 bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. ZVFD is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 ZVFD is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan ZVFD toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief, vast honorarium (vast verrichtingentarief) of doorlopende vergoeding (onderhoudsabonnement) worden overeengekomen. Indien op voorhand niet anders is overeengekomen geldt standaard dat ZVFD gerechtigd is kosten voor in opdracht van, op verzoek van of ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden of diensten aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen uurtarief, met uitzondering voor de diensten welke onderdeel uitmaken van een door Opdrachtgever afgesloten onderhoudsabonnement. Er geldt een minimum van 15 minuten per afzonderlijke door ZVFD verrichte activiteit. Voor de geldende regeling en tarieven verwijst ZVFD Opdrachtgever naar haar actuele Dienstverleningsdocument.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. ZVFD 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 ZVFD beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van ZVFD dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ZVFD voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover ZVFD namens een Financiële Instelling renten of premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door ZVFD voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door ZVFD uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien Opdrachtgever de door ZVFD in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd, alsmede administratiekosten ter grootte van 0,5 uur aan kosten voor een administratieve medewerker. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan ZVFD te voldoen kan ZVFD de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.7 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.8 Indien betaling langer dan 6 weken uitblijft of de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van ZVFD aanleiding geeft, is ZVFD bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de betaling is ontvangen of Opdrachtgever naar oordeel van ZVFD voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.9 ZVFD biedt nazorg en onderhoud uitsluitend aan middels onderhoud- en serviceovereenkomsten (onderhoudsabonnementen).
- 6.10 Voor overeenkomsten uit hoofde van onderhoud- en service (onderhoudsabonnementen) geldt dat ZVFD gerechtigd is de tarieven jaarlijks aan te passen.
- 6.11 Bij het beëindigen van onderhoudsabonnementen is ZVFD nimmer verplicht tot enige restitutie, vergoeding of compensatie van betalingen of dienstverlening welke uit hoofde van onderhoudsabonnementen gedurende de looptijd van de overeenkomst hebben plaatsgevonden, ook al hebben

bepaalde overeengekomen diensten (nog) niet plaatsgevonden.

- 6.12 Indien overeengekomen diensten uit hoofde van de onderhoudsabonnementen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet, niet geheel of niet tijdig hebben plaatsgevonden, zal ZVFD deze onmiddellijk na signalering hiervan uitvoeren, doch is ZVFD nimmer verplicht tot restitutie, teruggave of enige vergoeding of geldelijke compensatie.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan ZVFD 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, vermogenssituatie of wensen en/of doelstellingen van Opdrachtgever, dat ZVFD haar voorstellen of adviezen zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 ZVFD kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft. Indien Opdrachtgever het bepaalde in artikel 7.1 niet strikt heeft nageleefd kan ZVFD nimmer door Opdrachtgever aansprakelijk gesteld worden voor enige schade in welke vorm dan ook, ook niet indien Opdrachtgever een onderhoudsabonnement overeenkomst is aangegaan.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van ZVFD zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is ZVFD bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht en/of dienstverlening uit hoofde van een onderhoudsabonnement.
- 7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan ZVFD verschafte informatie.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van ZVFD

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van ZVFD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ZVFD bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZVFD wordt uitgekeerd, inclusief het door ZVFD te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZVFD in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van ZVFD alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ZVFD bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien ZVFD geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van ZVFD en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 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.
- 8.4 ZVFD is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 ZVFD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door ZVFD gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door ZVFD kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 ZVFD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan ZVFD verzonden (email)berichten ZVFD niet hebben bereikt.
- 8.7 ZVFD is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van ZVFD, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van ZVFD voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met ZVFD indien ZVFD 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 9: Overmacht

- 9.1 ZVFD is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor ZVFD redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van ZVFD ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ZVFD geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ZVFD kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door Opdrachtgever aan ZVFD verstrekte persoonsgegevens zullen door ZVFD niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover ZVFD 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.
- 10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van ZVFD, zal ZVFD de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 ZVFD is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.005207. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 11.2 ZVFD conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft ZVFD de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Klachten met betrekking tot door ZVFD 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 ZVFD, te worden ingediend bij ZVFD. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door ZVFD verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 13: Diversen

- 13.1 Op alle door ZVFD uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen ZVFD en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden ZVFD slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen ZVFD en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 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.
- 13.5 ZVFD is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval ZVFD 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 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 ZVFD genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 13.6 ZVFD kan nimmer gehouden worden aan in de onderhoudsabonnementen vermelde termijnen waarop diensten ten behoeve van nazorg, onderhoud, oriëntatie of signalering zullen plaatsvinden. Alle genoemde termijnen gelden uitdrukkelijk als indicatie.

Zwartjens Vekemans Financiële Diensten
Rijnstraat 26, 5215 EK, Postbus 5037, 5201 GA 's-Hertogenbosch
KvK 17170436