



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

Algemene Voorwaarden

April 2018

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door **S&A Hypotheken & Financieel Advies**, gevestigd te Alkmaar, Saenredamhof 20, 1816 ME en te Medemblik, Turfhoek 16, 1671 EA hierna te noemen: “S&A”, en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van S&A en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor S&A werkzaam zijn.

De wederpartij van S&A is degene aan wie S&A enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn en deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als de “opdrachtgever”.

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door S&A gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door S&A gesloten overeenkomsten waarbij S&A zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door S&A] zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.2. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden S&A slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen S&A en de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 1.3. 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.
- 1.4. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse en de Engelse taal. De Nederlandse tekst is bindend.

Artikel 2 Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.

- 2.1. Offertes en tarieven van S&A zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende verzekeraar of kredietverstrekker.
- 2.2. Aan S&A verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van S&A, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

- 2.3. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat S&A een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. S&A is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
- 2.4. In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht, per email dan wel door het invullen van een daartoe bestemd formulier op de website van S&A, aan S&A heeft verzonden en opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) S&A heeft ontvangen, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 48 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) S&A wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te vergewissen dat het bericht (de medewerker van) S&A heeft bereikt.
- 2.5. Digitale, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door S&A aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door S&A gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van S&A het tegendeel blijkt.

Artikel 3 Inschakeling derden

- 3.1 Het is S&A toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.
- 3.2 Voor zover S&A bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. S&A is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.
- 3.3 S&A 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 3.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 4 Honorarium en betaling

- 4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van S&A wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vaste prijs worden overeengekomen.



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

- 4.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. S&A is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van S&A beïnvloeden.
- 4.3 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door S&A voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. De opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van S&A, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.
- 4.4 Verrekening door de opdrachtgever van de door S&A gefactureerde premies en bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door S&A uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 4.5 Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan S&A te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten, waarvan de hoogte wordt vastgesteld op twee punten van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief.
- 4.6 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 4.7 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van S&A aanleiding geeft, is S&A bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 5 Termijnen

- 5.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door S&A opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

Artikel 6 Medewerking door de opdrachtgever

- 6.1. De Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan S&A die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van S&A zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is S&A bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.2. De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan S&A verschaft informatie.

Artikel 7 Aansprakelijkheid van S&A

- 7.1. Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van S&A alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door S&A bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van S&A wordt uitgekeerd, inclusief het door S&A te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 7.2. In het geval de in artikel 7.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van S&A in een specifiek geval geen dekking verleend, is de in de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van S&A alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door S&A 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, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.
- 7.3. De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- 7.4. S&A is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 7.5. S&A is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door S&A gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door S&A kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

- 7.6 S&A is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan S&A verzonden (email)berichten S&A niet hebben bereikt.
- 7.7 S&A is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van S&A, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van S&A niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 7.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van S&A voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 7.9 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met S&A indien S&A zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de 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 8 Overmacht

- 8.1. S&A is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor S&A redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van S&A ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 8.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van S&A 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 S&A kan worden gevergd.

Artikel 9 Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

- 9.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.
- 9.2 Door de opdrachtgever aan S&A verstrekte persoonsgegevens zullen door S&A niet worden gebruikt voor 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 S&A 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.



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

- 9.3 Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van S&A, zal S&A de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 10 Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van S&A is het Nederlandse recht van toepassing.
- 10.2 S&A is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.005219. 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. S&A conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies.
- 10.3 In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank te Alkmaar bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Artikel 11 Zorgplicht en nazorg

- 11.1 Conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) artikel 4.23 stemt S&A het advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, af op de ingewonnen informatie. De informatie betreft onder andere de financiële positie, kennis en ervaring, risicobereidheid en doelstellingen van de opdrachtgever. Het advies dat S&A verstrekt past, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bij de persoonlijke omstandigheden van de opdrachtgever. Bij de behandeling van het advies en/of bemiddeling bij het afsluiten van producten, zal S&A alle mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen.
- 11.2 Conform het Burgerlijk Wetboek (BW) zal S&A bij alle werkzaamheden waarvoor de opdrachtgever opdracht geeft middels de voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging, de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. De opdrachtgever zal zoveel als mogelijk tijdig worden geïnformeerd over wijzigingen in de wet- en regelgeving of de polisvoorwaarden. Dit informeren kan zowel via S&A als via andere partijen (banken, verzekerings-maatschappijen, overheid, etc.) plaats vinden.
- 11.3 De zorg die S&A in acht neemt, heeft alleen betrekking op de werkzaamheden die worden genoemd in de voor akkoord ondertekende opdrachtbevestiging. Nadrukkelijk wil S&A er op wijzen, dat S&A alleen (na)zorg verleent als dit specifiek en schriftelijk met de opdrachtgever is overeengekomen op basis van een door opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging. Indien hier geen sprake van is, kan de opdrachtgever geen beroep doen op (na)zorg tijdens de looptijd van een door S&A geadviseerd en/of afgesloten financieel product.



HYPOTHEKEN & FINANCIËEL ADVIES

de financiële coach voor particulieren en ondernemers

- 11.4 Zodra er zich bij de opdrachtgever wijzigingen voordoen op grond waarvan een eerder door S&A uitgebracht advies of aangeboden product is verstrekt, dient de opdrachtgever dit aan S&A op zo kort mogelijke termijn te melden waarna S&A deze wijzigingen kan verwerken en desgewenst opnieuw beoordelen. Voor het beoordelen van de gegevens en het eventueel uitbrengen van een nieuw advies afgestemd op de gewijzigde omstandigheden, zal een nieuwe opdrachtbevestiging worden opgemaakt met een daarin opgenomen geldelijke beloning.
- 11.5 Indien S&A doorlopende provisie ontvangt over door S&A afgesloten financiële producten, impliceert dit niet dat S&A wordt betaald voor het verlenen van (na)zorg en er derhalve hiervoor dus een verplichting bestaat of een opdracht is gegeven. De ontvangen bedragen dienen te worden gezien als een uitgestelde betaling van de destijds door S&A geïnvesteerde tijd die is besteed aan het afsluiten van het desbetreffende financiële product.

Artikel 12 Verval van recht

- 12.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welken hoofde dan ook jegens S&A in verband met door S&A verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.