

Artikel 1: Definities

1.1 Financiële Dienstverlener:

Advies en Kies B.V. gevestigd te Emmeloord aan de Ecu 41, 8305 BA. Hierna en elders te noemen: "Advies en Kies".

1.2 Opdrachtgever:

De natuurlijke persoon niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Advies en Kies een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Advies en Kies een aanbod doet. Hierna en elders te noemen: "Consument-Opdrachtgever".

De rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Advies en Kies een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Advies en Kies een aanbod doet. Hierna en elders te noemen: "Zakelijke-Opdrachtgever".

Tevens wordt bedoeld degene die met Advies en Kies daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtverkrijgende(n).

1.3 Opdracht:

De door Opdrachtgever aan Advies en Kies verstrekte Opdracht om te adviseren over en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product alsmede het geven van uitvoering aan een tussen Opdrachtgever en Advies en Kies overeengekomen servicecontract.

Indien de aard van de Opdracht hiervan afwijkt, dan blijkt de inhoud van de Opdracht uit de schriftelijke Opdrachtbevestiging cq. Opdrachtspecificatie, bij gebreke daaraan uit de door Advies en Kies uitgebrachte offerte, inclusief latere schriftelijke wijzigingen of aanvullingen daarop, bij gebreke daaraan uit de door Advies en Kies aan de wederpartij verzonden factuur. Wijzigingen van een overeenkomst binden Advies en Kies alleen indien deze schriftelijk door Advies en Kies zijn bevestigd aan de Opdrachtgever.

1.4 Servicecontract:

Tussen Opdrachtgever en Advies en Kies overeengekomen opdracht van dienstverlening inhoudende het, conform in het Servicecontract opgenomen voorwaarden, gedurende een bepaalde termijn begeleiden van Opdrachtgever bij het onderhoud en uitvoering van door Opdrachtgever in het kader van het in de Opdracht genoemde financiële product of producten. De term (Service) Abonnement of Onderhoudscontract of -abonnement kan in voorkomende gevallen gelijkstaan aan Servicecontract.

1.5 Financieel Product:

De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Advies en Kies adviseert, waarin Advies en Kies bemiddelt, en/of die Advies en Kies op basis van een overeenkomst beheert.

1.6 Aanbieder:

De leverancier van een financieel product. Meestal een verzekeraar, maar ook een assuradeur, makelaar, gevolmachtigde of serviceprovider wordt als zodanig beschouwd.

1.7 Mijn Advies en Kies:

Mijn Advies en Kies is uw persoonlijke en beveiligde omgeving van Advies en Kies op adviesenkies.nl. In Mijn Advies en Kies kunt u uw afgenomen diensten bij Advies en Kies en uw persoonlijke gegevens inzien en beheren.

1.8 Inloggegevens:

Betekent alle persoonlijke codes waarmee de Opdrachtgever Mijn Advies en Kies kan gebruiken, zoals Gebruikersnaam, Wachtwoord, SMS code en andere vormen van verificatie.

1.9 Gebruikersnaam:

De naam die de Opdrachtgever heeft voor het inloggen op Mijn Advies en Kies.

1.10 Wachtwoord:

De code waarmee de Opdrachtgever samen met zijn Gebruikersnaam en SMS code Mijn Advies en Kies kan gebruiken.

1.11 SMS code:

De code die Opdrachtgever op zijn mobiele telefoon (GSM) ontvangt en waarmee de Opdrachtgever samen met zijn Gebruikersnaam en Wachtwoord inlogt op Mijn Advies en Kies.

1.12 Persoonsgegevens(s)

Ieder tot de Klant herleidbaar gegeven zoals bepaald in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Advies en Kies wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Advies en Kies een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Bij Advies en Kies kunnen Opdrachten direct via de website (elektronisch) worden aangevraagd.
- Indien de Opdrachtgever een aanbod van Advies en Kies langs elektronische weg heeft aanvaard, danwel een Opdracht langs elektronische weg heeft aangevraagd, dan ontstaat de Overeenkomst op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van Advies en Kies met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag. Advies en Kies 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 Advies en Kies verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Advies en Kies en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Advies en Kies werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Advies en Kies verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Advies en Kies, 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 Advies en Kies 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 Advies en Kies 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 Advies en Kies 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 Advies en Kies zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7 Advies en Kies zal zich ervoor inspannen dat dat iedere opdracht en/of wijziging die de Opdrachtgever opgeeft wordt vastgelegd. De Opdrachtgever is verplicht zelf na te gaan of Advies en Kies de opdracht en/of wijziging die hij heeft doorgegeven goed heeft uitgevoerd.
- 2.8 Een door de Opdrachtgever doorgegeven opdracht en/of wijziging is definitief. Een doorgegeven opdracht en/of wijziging kan door een nieuwe wijziging en/of opdracht worden opgevolgd.
- 2.9 Advies en Kies mag de Opdrachtgever altijd extra informatie vragen voordat zij de opdracht en/of wijziging uitvoert. Advies en Kies mag de Opdrachtgever altijd vragen om de wijziging en/of opdracht (schriftelijk) te bevestigen voordat zij de opdracht en/of wijziging uitvoert. Advies en Kies is niet verplicht te controleren of de Klant de opdracht en/of wijziging goed heeft doorgegeven.

Artikel 3: Herroepingsrecht

- 3.1 Indien de Opdrachtgever een Consument Opdrachtgever is, mag de Opdrachtgever de overeenkomst welke via elektronische weg tot stand is gekomen binnen 14 kalenderdagen nadat deze tot stand is gekomen kosteloos en zonder opgaaf van redenen ontbinden (herroepingsrecht), tenzij de Consument Opdrachtgever ten tijde van het sluiten van de overeenkomst afstand heeft gedaan van het herroepingsrecht. Zakelijke Opdrachtgevers hebben dit herroepingsrecht niet.
- 3.2 De Consument-Opdrachtgever maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per post (bij voorkeur aangetekend) of e-mail een ondubbelzinnige verklaring dat de overeenkomst ontbonden moet worden aan Advies en Kies te sturen. Uit deze verklaring dient ontegenzeggelijk te blijken om welke overeenkomst het handelt en wie de opdrachtgever is.
- 3.3 De Consument-Opdrachtgever die gebruik maakt van zijn herroepingsrecht is gehouden tot vergoeding van (het gedeelte van) de Diensten die zijn uitgevoerd in de periode tussen het aangaan van de Overeenkomst en het uitoefenen van het herroepingsrecht. Advies en Kies behoudt zich het recht voor pas te starten met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden nadat de herroepingstermijn van 14 dagen is verstreken.
- 3.4 Voor Opdrachten die volledig uitgevoerd worden binnen de voornoemde veertien dagen geldt het herroepingsrecht niet, mits de Consument-Opdrachtgever heeft aangegeven de Opdracht uitgevoerd te willen hebben binnen de veertien dagen en van het herroepingsrecht afziet.
- 3.5 Na ontvangst van het verzoek tot ontbinding door Advies en Kies heeft de Consument-Opdrachtgever nog 14 dagen de tijd om eventueel ontvangen artikelen of documenten, waaronder adviesrapporten en offertes, voldoende gefrankeerd te retourneren.
- 3.6 Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien de inhoud zich in originele staat bevindt. Dat wil zeggen onbeschadigd en onbeschreven, compleet, slechts behandeld als redelijkerwijs voor bezichtiging nodig is en in de originele verpakking.

Als niet aan deze voorwaarden voldaan wordt, dan accepteert Advies en Kies de retourzending niet en is de Consument-Opdrachtgever verplicht de opleiding af te nemen dan wel een door Advies en Kies te bepalen waardevermindering te vergoeden.

Artikel 4: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen Advies en Kies

- 4.1 Door Advies en Kies namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 4.2 Aan door Advies en Kies 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 ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en / of premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Advies en Kies een definitieve berekening van de (maand)lasten verschaffen.
- 4.3 Door Advies en Kies aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving en de door Opdrachtgever verstrekte informatie over diens (financiële) situatie. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Advies en Kies een definitieve berekening van de (maand)lasten verschaffen.

Artikel 5: Communicatie en verwerking van gegevens

- 5.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Advies en Kies heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Advies en Kies heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 5.2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Advies en Kies verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Advies en Kies gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Advies en Kies het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 5.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Advies en Kies heeft bekend gemaakt, mag Advies en Kies erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.
- 5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de door hem aan Advies en Kies verstrekte instructies en gegevens. Advies en Kies voert een opdracht uit op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte instructies en gegevens. Zie verder ook artikel 9.
- 5.5 De omstandigheid dat een verzoek van de Opdrachtgever tot het wijzigen van zijn gegevens om welke reden dan ook niet door Advies en Kies kan worden uitgevoerd, ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn verplichting Advies en Kies in kennis te stellen van gewijzigde feiten of omstandigheden, die voor de goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk zijn.

Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Het is Advies en Kies toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 6.2 Voor zover Advies en Kies 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 van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Advies en Kies is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 6.3 Advies en Kies 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 6.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 7: Honorarium en betaling

- 7.1 Het voor haar dienstverlening aan Advies en Kies toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Advies en Kies en Opdrachtgever een uurtarief, een vast honorarium of abonnement cq. servicecontract worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.

- 7.2 Advies en Kies is gerechtigd om haar tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De Opdrachtgever wordt hierover vooraf schriftelijk geïnformeerd. De actuele tarieven worden tevens via de website van Advies en Kies gecommuniceerd.
- 7.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Advies en Kies 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 Advies en Kies beïnvloeden.
- 7.4 In het geval Advies en Kies werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Advies en Kies start met de uitvoering van de Opdracht.
- 7.5 Facturen van Advies en Kies dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum op de door Advies en Kies voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. Bij overschrijding van deze betalingstermijn behoudt Advies en Kies zich het recht voor om de werkzaamheden in het kader van de Opdracht op te schorten en pas te hervatten vanaf het moment dat Opdrachtgever aan de uitstaande betalingsverplichting(en) heeft voldaan.
- 7.6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. Advies en Kies is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- Verrekening door Opdrachtgever van door Advies en Kies 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 Advies en Kies uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 7.8 Indien Opdrachtgever de door Advies en Kies 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.
- Wanneer Advies en Kies na het verstrijken van de betalingstermijn een aanmaning moet verzenden, dan zal het factuurbedrag worden vermeerderd met administratiekosten ad max. € 35,00.
- Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Advies en Kies te voldoen kan Advies en Kies de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.
- De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal € 6.775,00 en worden vastgesteld overeenkomstig de volgende staffel:
- Over de eerste € 2.500,00: 15% met een minimum van € 40,00;
 - Over de volgende € 2.500,00: 10%;
 - Over de volgende € 5.000,00: 5%
 - Over de volgende € 190.000,00: 1%
 - Over het meerdere: 0,5%
- 7.9 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.
- 7.10 Indien de kredietwaardigheid of het betalingsgedrag van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Advies en Kies aanleiding geeft, is Advies en Kies gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door Advies en Kies te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Advies en Kies gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst of Opdracht onmiddellijk op te schorten totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft en is al hetgeen Opdrachtgever aan Advies en Kies uit welken hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

Artikel 8: Opschorting / Ontbinding / Herroepingsrecht

- 8.1 Advies en Kies heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever zijn voldaan, indien:
- a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Advies en Kies ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

- 8.2 Voorts is Advies en Kies bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 8.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Advies en Kies op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Advies en Kies de overeenkomst opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 8.4 Opzegging of voortijdige afbreking van de opdracht door de Opdrachtgever of door Advies en Kies levert geen wanprestatie op en maakt niet schadelijkt. Opzegging of voortijdige afbreking door de Opdrachtgever of Advies en Kies laat, naast het hiervoor bepaalde, evenwel onverlet dat de Opdrachtgever de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Advies en Kies dient te voldoen.
- 8.5 Advies en Kies behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen van Opdrachtgever.

Artikel 9: Informatie van Opdrachtgever

- 9.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Advies en Kies die nodig is voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezins-samenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de beroeps- of bedrijfsactiviteiten, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat Advies en Kies haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 9.2 Advies en Kies kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de -indien dit conform de overeengekomen Opdracht van toepassing is- op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 9.1 bepaalde strikt naleeft.
- 9.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Advies en Kies zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Advies en Kies bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht. Dit leidt overigens niet tot opschorting van de eventuele betalingsverplichting die conform de overeengekomen Opdracht op Opdrachtgever rust. Evenzo ontstaat er hierdoor geen recht op restitutie van eventuele vooruitbetaalde bedragen.
- 9.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Advies en Kies verschaft informatie, ook indien deze van derden afkomstig is. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Advies en Kies meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Advies en Kies het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 9.5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Advies en Kies de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan. Advies en Kies is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.

Artikel 10: Geheimhouding en exclusiviteit

- 10.1 Advies en Kies is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de meldingsplicht voortvloeiend uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking, Advies en Kies een informatieplicht opleggen, of voor zover Opdrachtgever Advies en Kies van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Advies en Kies, voor zover Advies en Kies zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de Opdracht of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk acht.
- 10.2 Advies en Kies is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
- 10.3 Advies en Kies is niet gerechtigd de informatie die hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in 10.2, en in geval Advies en Kies voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Indien Advies en Kies als medepleger van een overtreding of misdrijf wordt aangemerkt, is zij gerechtigd om verkregen informatie en/of bescheiden van Opdrachtgever te openbaren aan de Inspecteur der Belastingen of aan de rechter, indien openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van het voeren van verweer door Advies en Kies.

- 10.4 Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Advies en Kies, is het Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Advies en Kies openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de Opdracht voortvloeit, geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Advies en Kies, op Opdrachtgever een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of Opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.

Artikel 11. Intellectuele eigendom

- 11.1 Advies en Kies behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de Opdracht met Opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
- 11.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot computerprogramma's, systeemontwerpen, websites, werkwijzen, vragen of inventarisatieformulieren, adviezen, (model-) contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.
- 11.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan (hulpmiddelen van) die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Advies en Kies. Opdrachtgever zal in dat geval zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan de door hem ingeschakelde derden.

Artikel 12: Aansprakelijkheid van Advies en Kies

- 12.1 Iedere aansprakelijkheid van Advies en Kies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Advies en Kies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advies en Kies wordt uitgekeerd, inclusief het door Advies en Kies te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 12.2 In het geval de in artikel 12.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Advies en Kies in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Advies en Kies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Advies en Kies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal tweemaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien Advies en Kies geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Advies en Kies en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte (jaar)premie met een maximum van € 5.000,-.
- 12.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verstrekte Opdracht en / of de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 12.4 Advies en Kies 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 of gegevens, ook niet wanneer deze inlichtingen of gegevens van derden afkomstig zijn maar betrekking hebben op Opdrachtgever en / of de verstrekte Opdracht.
- 12.5 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Advies en Kies gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 12.6 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Advies en Kies verzonden (email)berichten Advies en Kies niet hebben bereikt.
- 12.7 Advies en Kies 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 Advies en Kies, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 12.8 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 12.9 Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 12.10 In het geval Advies en Kies adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Advies en Kies een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Advies en Kies is nimmer aansprakelijk voor schade tijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Advies en Kies niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

12.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Advies en Kies voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

12.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Advies en Kies indien Advies en Kies 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 13: Overmacht

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

13.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Advies en Kies 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 Advies en Kies kan worden gevergd.

Artikel 14: Bescherming persoonsgegevens

14.1 Advies en Kies verwerkt alle Persoonsgegevens die de Opdrachtgever aan Advies en Kies doorgeeft in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Advies en Kies verwerkt de Persoonsgegevens voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten, voor het uitvoeren van marketing-activiteiten, voor het tegengaan van fraude en het bewaken van de integriteit binnen financiële instellingen, voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

14.2 Ook aan Advies en Kies gelieerde ondernemingen kunnen de Persoonsgegevens voor de doelen die hierboven genoemd zijn, verwerken. Advies en Kies informeert de Opdrachtgever over welke dochterondernemingen dit zijn als zij niet de naam Advies en Kies voeren en over hoe de Opdrachtgever aan kan geven dat hij verder geen informatie meer wil ontvangen. Al deze informatie en een nadere toelichting daarop kan de Opdrachtgever altijd opvragen bij Advies en Kies.

14.3 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Advies en Kies, zal Advies en Kies de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen. Indien dit tot gevolg heeft dat Advies en Kies haar verplichtingen voortvloeiende uit de verstrekte Opdracht niet of niet behoorlijk kan nakomen, behoudt Advies en Kies zich het recht voor de Opdracht voortijdig te ontbinden. 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 15: Klachteninstituut

15.1 Advies en Kies is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

15.2 Advies en Kies 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 € 2.500,- (zegge en schrijven tweeduizendvijfhonderd euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Advies en Kies de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 16: Verval van recht

16.1 Klachten met betrekking tot door Advies en Kies 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 Advies en Kies, te worden ingediend bij Advies en Kies. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

16.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Advies en Kies 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 17: Mijn Advies en Kies

17.1 Gebruik en toegang van Mijn Advies en Kies

Nadat de Opdrachtgever De Algemene Voorwaarden Advies en Kies heeft geaccepteerd, kan hij Mijn Advies en Kies gebruiken met zijn van Advies en Kies ontvangen Gebruikersnaam, Wachtwoord en SMS-code. De eerste keer dat de Opdrachtgever inlogt met de codes die hij van Advies en Kies heeft ontvangen, is hij verplicht zijn Wachtwoord te wijzigen volgens de aanwijzingen en eisen van Advies en Kies.

Kiest de Opdrachtgever zelf een Gebruikersnaam en Wachtwoord, dan ontvangt de Opdrachtgever na acceptatie van de Algemene Voorwaarden Advies en Kies een SMS-code waarmee de Opdrachtgever zijn toegang tot Mijn Advies en Kies definitief activeert. De Opdrachtgever is in dit geval niet verplicht zijn Wachtwoord te wijzigen. De Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat het gebruik van Mijn Advies en Kies uitsluitend plaatsvindt op de toegestane wijze en door de daartoe bevoegde personen en/of instanties. De Opdrachtgever zal bij het elektronisch uitwisselen van gegevens handelen overeenkomstig de door Advies en Kies vastgestelde voorwaarden en gebruiksvoorschriften.

Advies en Kies mag altijd de toegang tot Mijn Advies en Kies blokkeren of stopzetten. Advies en Kies mag de mogelijkheden van Mijn Advies en Kies uitbreiden, maar ook beperken. Advies en Kies bepaalt welke gegevens digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

17.2 Toestemming voor het ontvangen van informatie via Mijn Advies en Kies en e-mail.

Door het aanvragen van een account voor Mijn Advies en Kies en het accepteren van de Algemene Voorwaarden Advies en Kies geeft de Opdrachtgever Advies en Kies uitdrukkelijk toestemming om hem persoonlijke informatie per e-mail te sturen en/of via Mijn Advies en Kies aan te bieden. Deze persoonlijke informatie wordt hem dan niet meer per post toegestuurd.

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de aan Advies en Kies verleende toestemming in te trekken als hij persoonlijke informatie niet langer uitsluitend via de e-mail of via Mijn Advies en Kies wenst te ontvangen.

De Opdrachtgever kan de toestemming via Mijn Advies en Kies intrekken. De persoonlijke informatie wordt dan behalve via de e-mail of via Mijn Advies en Kies ook per post toegestuurd. Tenzij Advies en Kies en de Opdrachtgever in de Opdracht en/of het Servicecontract hebben afgesproken om alleen online met elkaar te communiceren.

17.3 Apparatuur.

De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de door hem gebruikte internet- en/of telecommunicatiediensten, apparatuur en programmatuur geschikt en veilig zijn voor het gebruik van Mijn Advies en Kies.

De Opdrachtgever is verplicht om zijn computerapparatuur en bijbehorende (systeem)software regelmatig te controleren op virussen en andere schadelijke programma's. De Opdrachtgever wordt dringend verzocht gebruik te maken van de laatste software updates voor zijn computerapparatuur voor een veiligere werking daarvan.

De kosten van afname, aanschaf en gebruik van computerapparatuur en bijbehorende software komen voor rekening van de Opdrachtgever.

17.4 Inloggegevens.

De Inloggegevens zijn persoonlijk. De Opdrachtgever is verplicht alle beveiligingsvoorschriften van Advies en Kies na te leven, de Inloggegevens goed en veilig te bewaren en deze geheim te houden. Als de Opdrachtgever weet of denkt dat iemand anders zijn Inloggegevens kent of onbevoegd gebruik maakt van Mijn Advies en Kies, dan is hij verplicht dit direct aan Advies en Kies door te geven. Advies en Kies zorgt er dan voor dat de toegang tot Mijn Advies en Kies geheel of gedeeltelijk wordt stopgezet. Tevens dient Opdrachtgever in die gevallen direct zijn inloggegevens te wijzigen. Advies en Kies is niet aansprakelijk voor schade door diefstal, misbruik, onbevoegd of onjuist gebruik van de Inloggegevens en voor onbevoegd gebruik van Mijn Advies en Kies.

17.5 Schade.

Advies en Kies aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, die niet door haar opzet of grove schuld is ontstaan en die direct of indirect voortvloeit uit:

- a. het niet beschikbaar zijn van Mijn Advies en Kies ten behoeve van de elektronische gegevensuitwisseling met Advies en Kies;
- b. het niet of niet tijdig uitvoeren van een opdracht;
- c. onjuistheden in door Advies en Kies verstrekte informatie;
- d. het door de Opdrachtgever verstrekken van niet actuele, onjuiste of onvolledige informatie;
- e. diefstal, misbruik, onbevoegd of onjuist gebruik van de inloggegevens;
- f. het feit dat een door de Opdrachtgever op elektronische wijze verstuurd bericht Advies en Kies niet of niet tijdig heeft bereikt.

17.6 Berichten/informatie die Advies en Kies via Mijn Advies en Kies bereiken, worden geacht van de Opdrachtgever afkomstig te zijn. Advies en Kies zal zich ervoor inspannen dat de inhoud van de berichten, verzonden via Mijn Advies en Kies, schriftelijk wordt vastgelegd dan wel schriftelijk kunnen worden gereproduceerd. De schriftelijke vastlegging of reproductie van door Advies en Kies ontvangen berichten via Mijn Advies en Kies dan wel overige door Advies en Kies vastgelegde gegevens of informatie, levert tussen de Opdrachtgever en Advies en Kies volledig bewijs daarvan op, zolang geen bewijs van het tegendeel is geleverd.

Artikel 18: Servicecontracten

- 18.1 In veel gevallen neemt Opdrachtgever als onderdeel van de Opdracht bij Advies en Kies een Servicecontract af. Dit Servicecontract is verbonden aan het in het kader van de Opdracht afgesloten Financieel Product of Producten. De diensten en werkzaamheden welke in het Servicecontract zijn inbegrepen worden omschreven in de betreffende opdrachtbevestiging welke na het verstrekken van de Opdracht aan Opdrachtgever is toegezonden. Ook wordt de inhoud van het Servicecontract gepubliceerd op de website van Advies en Kies.
- 18.2 Werkzaamheden en diensten welke niet zijn benoemd in de beschrijving van de inhoud van het Servicecontract vallen uiteraard niet in het onderhavige Servicecontract. Dergelijke werkzaamheden en diensten zal Advies en Kies uitsluitend op verzoek van Opdrachtgever verrichten tegen een separaat overeen te komen tarief.
- 18.3 Advies en Kies is gerechtigd om de inhoud en tarieven van het Servicecontract van tijd tot tijd aan te passen. De Opdrachtgever wordt hierover vooraf schriftelijk geïnformeerd. Tevens worden de aanpassingen bijgewerkt op de website van Advies en Kies.
- 18.4 Duur van het Servicecontract.
Tenzij anders is overeengekomen vangt het afgenomen Servicecontract aan op de datum van ondertekening van de betreffende Opdracht door Opdrachtgever. Het Servicecontract wordt aangegaan voor de duur van één jaar met stilzwijgende verlenging voor telkens eenzelfde periode, tenzij anders is overeengekomen. Na het eerste jaar heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om het Servicecontract per dag op te zeggen, rekening houdend met een opzegtermijn van één maand en hetgeen in artikel 18.5 is bepaald.
- 18.5 Beëindiging van het Servicecontract.
Beëindiging van het Servicecontract vindt plaats:
- a. door schriftelijke opzegging van de ene partij aan de andere, een en ander met inachtneming van het in artikel 18.4 bepaalde
 - b. terstond op het moment dat het in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Product of Producten niet meer bij Aanbieders zijn geregistreerd via (sub)agentschappen van Advies en Kies.
 - c. terstond op het moment dat de in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Product of Producten van Opdrachtgever zijn beëindigd.
- 18.6 Gevolgen beëindiging van het Servicecontract.
Indien Opdrachtgever het Servicecontract ingevolge het bepaalde in artikel 18.4 en 18.5a opzegt, dan zal Opdrachtgever tevens gehouden zijn om de in het kader van de Opdracht afgesloten Financiële Product of Producten, voor het verstrijken van de opzegtermijn over te voeren naar het agentschap van een andere Financieel Dienstverlener, danwel zonder tussenkomst van een andere Financieel Dienstverlener rechtstreeks via de Aanbieder te laten lopen. Advies en Kies verbindt zich nu vooralsnog om aan een dergelijke overvoer haar medewerking te verlenen.
Opdrachtgever blijft de kosten welke verband houden met het Servicecontract verschuldigd tot het einde van de in artikel 18.4 genoemde opzegtermijn of tot het moment van overvoer van het Financiële Product of Producten zoals hiervoor bedoeld na het verstrijken van de opzegtermijn.
Na opzegging van het Servicecontract door Opdrachtgever en tot het moment van overvoer van het Financiële Product of Producten zoals hiervoor bedoeld zal de door Advies en Kies te leveren nazorg uitsluitend beperkt zijn tot de wettelijke nazorg op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Artikel 19: Diversen

- 19.1 Deze algemene voorwaarden hebben werking vanaf het moment waarop deze door de Opdrachtgever zijn geaccepteerd.
- 19.2 Op alle door Advies en Kies uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 19.3 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Advies en Kies en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 19.4 Indien partijen blijken enig schriftelijk document van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken hebben gemaakt, prevaleren die andersluidende afspraken. Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Advies en Kies slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Advies en Kies en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 19.5 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.
- 19.6 Advies en Kies is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Advies en Kies 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 Advies en Kies genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
- 19.7 De rechten die de Opdrachtgever op grond van deze Voorwaarden heeft, zijn persoonlijk. De Opdrachtgever kan ze niet overdragen. Als de Opdrachtgever een derde heeft gemachtigd, dan zijn deze Voorwaarden eveneens van toepassing op de gemachtigde. De Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de gemachtigde kennis neemt van deze Voorwaarden.

Omschrijving dienstverlening		Direct (PSN)	Basis	Beheer	Plus
Algemene dienstverlening	Opmerking/toelichting (i)	Standaard dienstverlening	Standaard dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening + Juridisch Loket
Telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren	Onze kantooruren staan vermeld op onze website	✓	✓	✓	✓
Afspraakmogelijkheid op kantoor	Wij ontvangen u graag op één van onze kantoren, op afspraak	✓	✓	✓	✓
Afspraakmogelijkheid online	Wij plannen graag een online afspraak met u in	✓	✓	✓	✓
Afspraakmogelijkheid op locatie	Buiten 30 km van onze kantooradressen geldt een km toeslag	✗	✗	✓	✓
24/7 bereikbaar voor het melden van schade	24/7 middels online schadeformulieren op onze website. Telefonisch tijdens kantooruren. Buiten kantooruren telefonisch in geval van calamiteiten	✓	✓	✓	✓
24/7 toegang tot online informatie en formulieren via onze website(s)	Onze website is 24/7 te bereiken	✓	✓	✓	✓
24/7 toegang tot uw online dossier via mijn advies en kies	In uw online dossier vindt u persoonlijke informatie mbt de via ons afgesloten verzekeringsproducten	✓	✓	✓	✓
Online overzicht financiële producten	In uw online dossier vindt u een overzicht van de via ons kantoor afgesloten en geregistreerde financiële producten	✗	✗	✓	✓
Periodieke algemene informatieve digitale nieuwsbrieven en berichten	Gedurende het jaar ontvangt u algemene informatie over financiële producten en onze dienstverlening	✓	✓	✓	✓
Periodieke informatieve digitale nieuwsbrieven en berichten over de verstrekte opdracht(en)	Periodiek ontvangt u informatie die betrekking heeft op of gerelateerd is aan de aan ons verstrekte opdrachten of via ons afgenomen financiële producten	✓	✓	✓	✓
Periodieke acties	Periodieke (kortings)acties op onze dienstverlening en / of diensten en producten van externe partijen	✗	✗	✓	✓



Omschrijving dienstverlening		Direct (PSN)	Basis	Beheer
Service	Opmerking/toelichting (i)	Standaard dienstverlening	Standaard dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening
Vast aanspreekpunt / adviseur	U bent als (AGRO) ondernemer verzekerd van een vaste buitendienstadviseur	✗	✗	✓
Administratie en beheer van financiële producten	Tijdens de looptijd van het financiële product			
Opname, controle en beheer van afgesloten financiële product(en) in onze administratie	U bent als (AGRO) ondernemer verzekerd van een vaste buitendienstadviseur	✓	✓	✓
Verwerking van ontvangen berichten en stukken van de verzekeraar / aanbieder	Met betrekking tot het door u afgesloten financiële product	✓	✓	✓
Archiveren van documenten en voorwaarden in onze administratie	Met betrekking tot het door u afgesloten financiële product	✓	✓	✓
Opnemen van elders lopende / afgesloten financiële producten in onze administratie	Juistheid van informatie is eigen verantwoordelijkheid klant	✗	✗	✓
Archiveren van documenten van elders lopende / afgesloten financiële producten	Juistheid van informatie is eigen verantwoordelijkheid klant	✗	✗	✓
Archiveren van overige belangrijke documenten	Persoonlijke 'kluis' voor het bewaren van belangrijke documenten, zoals zoals keuringsbewijzen, (alarm)certificaten, opleveringsbewijzen etc	✗	✗	✓
Helpdesk tijdens kantooruren (telefonisch of e-mail)	De telefonische helpdesk is bedoeld voor de beantwoording van enkele concrete vragen. Vragen die tijdens het eerste contact over die kwestie direct telefonisch kunnen worden beantwoord, zonder dat bijvoorbeeld vervolcontact of het bestuderen van stukken nodig is, vallen onder de gratis telefonische helpdesk. Uitsluitend administratieve en informatieve vragen (geen advies) o.b.v. fair-use	✓	✓	✓
Kleine administratieve wijzigingen < 10 minuten	Bijv. de verwerking van een adreswijziging of wijziging van een rekeningnummer. Betreft wijzigingen die niet meteen van invloed zijn op de dekking(en) van afgesloten financiële product(en)	✓	✓	✓
Advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden bij nieuwe of reeds lopende financiële producten	Alle (advies- en / of bemiddelings)vragen die niet meteen beantwoord kunnen worden en waarbij uitgebreidere werkzaamheden voor moeten worden verricht, zoals het opvragen van offertes, wijzigingsvoorstellen, overleg met verzekeraars of andere externe partijen zoals (schade)experts etc	€	€	✓
Opzeggen van een elders lopende verzekering	Verwerking en bewaking van de opzegging van een lopende verzekering die niet via onze bemiddeling is afgesloten	€	€	✓

Omschrijving dienstverlening		Direct (PSN)	Basis	Beheer
		Standaard dienstverlening	Standaard dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening
Schadeafhandeling	Tijdens de looptijd van het financiële product			
24/7 bereikbaarheid schadedesk	Schades kunt u 24/7 bij ons melden. Dit kan altijd online via de schadeformulieren op onze website of door ons een e-mail te sturen. Tijdens kantooruren kunt u uiteraard een schade telefonisch melden of u kunt hiervoor op ons kantoor langskomen	✓	✓	✓
Aanleggen schade dossier	Wanneer u een schade bij ons meldt dan maken wij voor de behandeling hiervan een dossier aan in onze administratie	✓	✓	✓
Eerste schademelding bij de verzekeraar	Melding van schadeclaim bij de betreffende verzekeraar. Dit op basis van volledig ingevuld schade aangifte formulier en eventuele begeleidende stukken	✓	✓	✓
Hulp bij invullen schadeformulier (telefonisch / e-mail / op kantoor)	Uitleg over de werking van het betreffende schade aangifte formulier	✓	✓	✓
Hulp bij invullen schadeformulier op locatie	In geval van grotere schades en calamiteiten, afweging te maken door adviseur	✗	✗	✓
Signalering op voortgang schade afhandeling door de verzekeraar	Per schade dossier houden wij een agendering aan om de voortgang te bewaken	✓	✓	✓
Aanwezigheid bij grote schades samen met expert(s)	In geval van grotere schades en calamiteiten, afweging te maken door adviseur	✗	✗	✓
Doorverwijzing naar contra-expert bij grote schades	In geval van grotere schades heeft u soms mogelijkheid om een contra-expert te benoemen die uw belangen behartigt	✓	✓	✓
Bespreking / overleg met contra-expert bij grote schades	In geval van grotere schades en calamiteiten, afweging te maken door adviseur	✗	✗	✓
Schriftelijke begeleiding bij schade	Contacten met klant en verzekeraar of andere betrokkenen zullen veelal schriftelijk (e-mail) plaatsvinden en zonodig telefonisch	✓	✓	✓
Nazorg	Tijdens de looptijd van het financiële product			
Wettelijke nazorg	Let op, dit is zeer beperkt en strekt alleen tot: gedurende de looptijd van het financieel product dienen wij de klant te informeren over wezenlijke wijzigingen in essentiële productinformatie.	✓	✓	✓
Beperkte aanvullende nazorg	Online nazorgformulier, waarbij het initiatief bij de klant ligt. De nadruk ligt op doe-het-zelf.	✗	✓	✓
Uitgebreide aanvullende nazorg. Nazorg per afgesloten verzekering in de vorm van periodieke inventarisatie en analyse van de relevante gegevens	Nazorgprogramma met pro-actieve ondersteuning en persoonlijke begeleiding van onze medewerkers. Hiertoe behoort op voorhand géén periodieke product-/premievergelijking of zogenaamde premiescan of premiemonitor.	✗	✗	✓



Omschrijving dienstverlening		Direct (PSN)	Basis	Beheer	Plus
Service	Tijdens de looptijd van het financiële product	Standaard dienstverlening	Standaard dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening + Juridisch Loket
Vast aanspreekpunt / adviseur	U bent als (AGRO) ondernemer verzekerd van een vaste buitendienstadviseur	✗	✗	✓	✓
Eenmaal per kalenderjaar een voucher voor een Koffiemomentje	Koffiemomentje behelst een contactmoment (op kantoor, telefonisch of online) van max. 15 min. aangaande het door u afgesloten financiële product	✗	✗	✓	✓
Eenmaal per drie jaar een voucher voor een Premiomonitor	Premiomonitor behelst een marktverkenning obv prijs uitgaande van de huidige situatie van het door u afgesloten financiële product	✗	✗	✓	✓
Toegang tot Advies en Kies Juridisch Loket	Laagdrempelige toegang tot de juridische dienstverlening door Frontyr	✗	✗	✗	✓
Administratie en beheer van financiële producten	Tijdens de looptijd van het financiële product				
Opname, controle en beheer van afgesloten financiële product(en) in onze administratie	Met betrekking tot het door u afgesloten financiële product	✓	✓	✓	✓
Verwerking van ontvangen berichten en stukken van de verzekeraar / aanbieder	Met betrekking tot het door u afgesloten financiële product	✓	✓	✓	✓
Archiveren van documenten en voorwaarden in onze administratie	Met betrekking tot het door u afgesloten financiële product	✓	✓	✓	✓
Opnemen van elders lopende / afgesloten financiële producten in onze administratie	Juistheid van informatie is eigen verantwoordelijkheid klant	✗	✗	✓	✓
Archiveren van documenten van elders lopende / afgesloten financiële producten	Juistheid van informatie is eigen verantwoordelijkheid klant	✗	✗	✓	✓
Helpdesk tijdens kantooruren (telefonisch of e-mail)	De telefonische helpdesk is bedoeld voor de beantwoording van enkele concrete vragen. Vragen die tijdens het eerste contact over die kwestie direct telefonisch kunnen worden beantwoord, zonder dat bijvoorbeeld vervolcontact of het bestuderen van stukken nodig is, vallen onder de gratis telefonische helpdesk. Uitsluitend administratieve en informatieve vragen (geen advies) o.b.v. fair-use	✓	✓	✓	✓
Kleine administratieve wijzigingen < 10 minuten	Bijv. de verwerking van een adreswijziging of wijziging van een rekeningnummer. Betreft wijzigingen die niet meteen van invloed zijn op de dekking(en) van afgesloten financiële product(en)	✓	✓	✓	✓
Advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden bij nieuwe of reeds lopende financiële producten	Alle (advies- en / of bemiddelings)vragen die niet meteen beantwoord kunnen worden en waarbij uitgebreidere werkzaamheden voor moeten worden verricht, zoals het opvragen van offertes, wijzigingsvoorstellen, overleg met verzekeraars of andere externe partijen zoals (schade)experts etc	€	€	€ -/-30%	€ -/-30%
Opzeggen van een elders lopende verzekering	Verwerking en bewaking van de opzegging van een lopende verzekering die niet via onze bemiddeling is afgesloten	€	€	✓	✓

Omschrijving dienstverlening		Direct (PSN)	Basis	Beheer	Plus
Schadeafhandeling	Tijdens de looptijd van het financiële product	Standaard dienstverlening	Standaard dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening	Uitgebreide dienstverlening + Juridisch Loket
24/7 bereikbaarheid schadedesk	Schades kunt u 24/7 bij ons melden. Dit kan altijd online via de schadeformulieren op onze website of door ons een e-mail te sturen. Tijdens kantooruren kunt u uiteraard een schade telefonisch melden of u kunt hiervoor op ons kantoor langskomen	✓	✓	✓	✓
Aanleggen schade dossier	Wanneer u een schade bij ons meldt dan maken wij voor de behandeling hiervan een dossier aan in onze administratie	✓	✓	✓	✓
Eerste schademelding bij de verzekeraar	Melding van schadeclaim bij de betreffende verzekeraar. Dit op basis van volledig ingevuld schade aangifte formulier en eventuele begeleidende stukken	✓	✓	✓	✓
Hulp bij invullen schadeformulier (telefonisch / e-mail / op kantoor)	Uitleg over de werking van het betreffende schade aangifte formulier	✓	✓	✓	✓
Hulp bij invullen schadeformulier op locatie	In geval van grotere schades en calamiteiten, afweging te maken door adviseur	✗	✗	✓	✓
Signalering op voortgang schade afhandeling door de verzekeraar	Per schade dossier houden wij een agendering aan om de voortgang te bewaken	✓	✓	✓	✓
Aanwezigheid bij grote schades samen met expert(s) of deskundige(n)	In geval van grotere schades en calamiteiten, afweging te maken door adviseur	€	€	€ -/-30%	€ -/-30%
Schriftelijke begeleiding bij schade	Contacten met klant en verzekeraar of andere betrokkenen zullen veelal schriftelijk (e-mail) plaatsvinden en zonodig telefonisch	✓	✓	✓	✓