

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Waarvoor zijn algemene voorwaarden?

1. Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en die voor al onze dienstverlening van toepassing is. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling van onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

2. Wij zijn Kaandorp Risicoadvies & Verzekeringen, gevestigd in Avenhorn .

3. Onderstaande begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.

✓ U: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.

✓ Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

✓ Financieel product: een verzekering, beleggings- of spaarrekening waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten zullen bemiddelen.

✓ Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product.

✓ Schriftelijk: per brief, per e-mail, per WhatsApp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.

5. Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

7. Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

8. Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben vastgelegd, of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

9. Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatverplichting behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.

10. Stuurt u ons een e-mail, sms of WhatsApp? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van ontvangst sturen, niet zijnde een automatische digitale bevestiging van ontvangst. Als u binnen 48 uur na verzending geen bevestiging van ons heeft ontvangen, dan neemt u contact op om te controleren of we het bericht ook daadwerkelijk hebben ontvangen.

11. Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij u dat laten weten. Of tenzij de informatie een op uw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.

12. Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen, geeft u die schriftelijk aan ons door. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

#### Artikel 2: Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

1. Als wij u namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.

2. U kunt geen rechten ontlenen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product. U dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse premiewijzigingen.

3. U kunt geen rechten ontlenen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

#### Artikel 3: Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

1. Voor onze dienstverlening kunnen wij op verschillende manieren beloond worden.

Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met u vast. Onze beloning kan bestaan uit:

✓ Provisie: Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij u in rekening brengt.

✓ Uurtarief: Wij brengen dan de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.

✓ Abonnement: Wij rekenen periodiek een vast bedrag voor onze dienstverlening aan u.

✓ Fee: Wij brengen een vast bedrag aan kosten (fee) in rekening voor een specifiek omschreven opdracht en/ of werkzaamheden.

2. Wij behouden ons het recht voor om de tarieven en de inhoud van onze dienstverlening aan te passen. U wordt van eventuele wijzigingen vooraf geïnformeerd.
3. U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze, tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.
4. Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de afgesproken termijn? Dan bent u daarover wettelijke rente verschuldigd, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. U moet dan ook de wettelijk vastgestelde buitengerechtigde incassokosten betalen.

#### Artikel 5: Wat verwachten wij van u?

1. U moet ons voorzien van alle informatie die wij aan u vragen. Verder moet u ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw zakelijke situatie iets verandert, zoals veranderingen in uw bedrijfsbestemming, of werkzaamheden. Maar ook in uw persoonlijke situatie zoals uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschafte informatie.

Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, wanneer u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet op tijd, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.

U draagt er zorg voor dat eventuele aan ons verstrekte gegevensdragers, bestanden, e.d. vrij zijn van virussen en defecten.

#### Artikel 6: Wat moet u doen als u een klacht heeft?

1. Wij hebben een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.
2. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018536. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het KIFID, maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.
3. Wij spreken met u af dat wij ons zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies tot € 10.000,-. Als het geschil dit bedrag te boven gaat dan hebben wij het recht om niet mee te werken aan een bindend advies overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen.
4. Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen en binnen één jaar

nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.

5. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### Artikel 7: Afspraken over onze aansprakelijkheid

1. Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende: De aansprakelijkheid van ons en van alle andere personen die een beroep op deze voorwaarden kunnen doen, is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

2. In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben. Wanneer wij u geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft, met een maximum van € 5.000,-.

3. Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.

4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:

✓ als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie;

✓ die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;

✓ die voortvloeit uit de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;

5. Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

#### Artikel 8: Bescherming van uw persoonsgegevens

1. Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden. Behalve wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

2. Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten. Wij verwijderen in dat geval direct uw gegevens uit het betreffende bestand.

3. Wij bewaren alle van u ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaan deze op een zorgvuldige wijze op. Wij nemen alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van, of ongewenste toegang tot, deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen.

4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor verlies of verloren gaan van deze informatie - al dan niet door cybercriminaliteit -, tenzij dit ligt aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van ons. U zorgt ervoor dat u altijd een kopie van de aan ons verstrekte informatie bewaart.

#### Artikel 9: Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

1. Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.