

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis van onze samenwerking en regelen de voorwaarden voor het gebruik van onze dienstenverlening. Het is belangrijk dat je deze voorwaarden zorgvuldig doorleest voordat je gebruikmaakt van onze diensten. Door gebruik te maken van onze diensten ga je akkoord met deze voorwaarden.

Wie zijn wij?

Deze algemene voorwaarden worden gebruikt door Rivez-Zuiderhuis als handelsnaam van Rivez Assurantiën & Risicobeheer B.V., gevestigd in Helmond aan de Europaweg 158 en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 12036499. Daarnaast gelden deze voorwaarden ook voor alle andere handelsnamen die daar onder hetzelfde nummer zijn vermeld.

Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.

Jij/jou:	Diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
Wij/ons:	Ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn), en ook onze bestuurders en/of vennoten.
Onze dienstverlening:	De werkzaamheden die wij voor jou verrichten.
Opdracht:	De door jou aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
Financieel product:	Een hypotheek, verzekering, betaal-, beleggings- of spaarrekening of krediet waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
Financiële instelling:	De aanbieder van een financieel product.
Schriftelijk:	Mag ook per e-mail.

ARTIKEL 1. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

- 1.1 Onze voorwaarden gelden voor al onze diensten en jouw opdrachten aan ons.
- 1.2 Als er schriftelijke afspraken met jou zijn gemaakt die anders zijn dan in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen, dan gelden die afspraken.
- 1.3 Als een deel van onze voorwaarden niet geldig is, verandert alleen dat deel. De rest blijft zoals het is en we vervangen het ongeldige deel door een geldig deel dat erop lijkt.
- 1.4 Jouw eventuele eigen voorwaarden tellen niet, tenzij wij die schriftelijk accepteren.

ARTIKEL 2. Algemene afspraken over de opdracht

- 2.1 Een overeenkomst begint als wij deze schriftelijk bevestigen of starten met de opdracht. Wij mogen overigens elke opdracht weigeren zonder reden.
- 2.2 Opdrachten zijn alleen met ons kantoor en worden door ons uitgevoerd, ook als jij wilt dat een specifieke medewerker dit doet.
- 2.3 Wij beloven ons best te doen, maar zeggen nooit een specifiek resultaat toe, tenzij anders afgesproken.
- 2.4 De opdracht is alleen voor jou; anderen kunnen er geen rechten aan ontleen.
- 2.5 Eventueel opgegeven termijnen zijn indicatief, niet absoluut, tenzij wij schriftelijk iets anders hebben afgesproken.



ARTIKEL 3. Inschakeling van anderen

- 3.1 Als wij dat nodig vinden, mogen wij anderen inschakelen voor jouw opdracht en eventuele kosten hiervan aan jou doorberekenen als dit vooraf is afgesproken.
- 3.2 Bij externe adviseurs (zoals bijvoorbeeld accountants, advocaten of fiscalisten) overleggen wij zoveel mogelijk vooraf met jou over de verschillende mogelijkheden. Wij zijn echter nooit aansprakelijk voor hun fouten.
- 3.3 Bij de uitwerking van enige opdracht, samenvattingen van artikelen, gepersonaliseerde nieuwsfeeds, fraudeanalyse en -detectie, kredietwaardigheidscontroles en/of aanbevelingen voor producten kunnen wij gebruik maken van toepassing die gebaseerd op zogenoemde “kunstmatige Intelligentie” (AI). Daarnaast kan er sprake zijn van geautomatiseerde besluitvorming. Op jouw verzoek informeren wij je over de eventueel in jouw situatie gebruikte AI- toepassingen.

ARTIKEL 4. Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en tarieven via ons?

- 4.1 Voorlopige kostenberekeningen zijn altijd indicatief waaraan jij géén rechten kan ontlene; De definitieve berekeningen volgen pas na acceptatie van een officiële offerte.
- 4.2 Aanbiedingen of offertes die wij je namens financiële instellingen sturen zijn vrijblijvend tot ze worden geaccepteerd door de betreffende aanbieder.
- 4.3 Prognoses over financiële producten met een beleggingsonderdeel zijn altijd indicatief waaraan je géén rechten kan ontlene; wij garanderen niet de nauwkeurigheid van de prognoses gedaan door de betreffende financiële instelling(en).

ARTIKEL 5. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met jou?

- 5.1 Jouw e-mail is pas ontvangen als je onze bevestiging krijgt.
- 5.2 Algemene informatie via onze website of aan jou persoonlijk is altijd vrijblijvend en kan niet als een advies worden gezien, tenzij wij dat duidelijk zeggen.
- 5.3 Wij communiceren alleen via jouw opgegeven contactgegevens. Geef wijzigingen hierin direct en schriftelijk aan ons door. Nadat wij deze hebben verwerkt in onze systemen gebruiken wij die nieuwe gegevens.

ARTIKEL 6. Wat mag je van ons verwachten?

- 6.1 Wij werken zorgvuldig en naar ons beste vermogen waarbij jouw belangen voorop staan.
- 6.2 Tijdens de looptijd van het door ons beheerde financieel product houden wij je op de hoogte van relevante veranderingen in wet- of regelgeving, het financieel product zelf en/of de voorwaarden.
- 6.3 Wanneer niet schriftelijk is overeengekomen, controleren wij niet of afgesloten financiële producten nog aansluiten bij jou gewijzigde persoonlijke situatie.

ARTIKEL 7. Wat verwachten wij van jou?

- 7.1 Geef ons alle informatie die we vragen voor de opdracht.
- 7.2 Vertel ons ook direct over belangrijke veranderingen in jouw situatie, zoals in je gezin, woning, inkomen of, als het om je bedrijf gaat, over wijzigingen in bedrijfsactiviteiten of -grootte. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid, juistheid en volledigheid van de informatie die je geeft of ons zou moeten geven.
- 7.3 Wij kunnen onze taak alleen goed uitvoeren als jij ons volledig informeert. Zo niet, dan kunnen wij eventuele verplichtingen niet nakomen waarbij wij jouw opdracht tijdelijk kunnen stopzetten of beëindigen.



ARTIKEL 8. Afspraken over onze beloning en de betaling daarvan

- 8.1. Wij hebben verschillende diensten en beloningsvormen. Bij het sluiten van de overeenkomst spreken we af hoe wij worden betaald. Onze beloning kan hierbij bestaan uit:
- Provisie; voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die het afgesloten financieel product aanbiedt.
 - Vast tarief; wij spreken vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
 - Uurtarief; wij brengen de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan de overeengekomen werkzaamheden.
 - Abonnement; wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- Een combinatie van de hiervoor genoemde beloningswijzen.
- 8.2 Bij "Provisie" uit artikel 8.1 betalen verzekeraars ons rechtstreeks. Voor de andere beloningsvormen sturen wij jou een rekening.
- 8.3 Eventuele wijzigingen in belastingen en/of heffingen berekenen wij altijd aan je door.
- 8.4 Wij mogen onze tarieven jaarlijks aanpassen aan het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het CBS.
- 8.5 Onze facturen betaal je binnen 14 dagen.
- 8.6 Te laat betalen betekent rente en mogelijk incassokosten.
- 8.7 Jouw betalingen verminderen eerst eventueel verschuldigde rente/kosten, dan de oudste openstaande facturen.
- 8.8 Onbetaalde premies kunnen de verzekeringsdekking beïnvloeden.
- 8.9 Bij twijfel over jouw betalingsmogelijkheid en/of -bereidheid, kunnen wij zekerheid vragen en/of onze dienstverlening opschorten.
- 8.10 Bij tussentijdse beëindiging kunnen wij kosten rekenen voor verrichte werkzaamheden.

ARTIKEL 9. Wat moet je doen als jij een klacht hebt?

- 9.1 Laat het ons zo snel mogelijk weten als je een klacht hebt.
- 9.2 Na ontvangst van jouw klacht volgen wij onze klachtenprocedure. Informatie hierover kun je bij ons opvragen.
- 9.3 Klachten over onze werkzaamheden of facturen dien je schriftelijk en z.s.m., maar altijd binnen 30 dagen na de ontdekking van een gebrek, aan ons te melden.
- 9.4 Een klacht schort jouw betalingsverplichting niet op.
- 9.5 Bij gegrondverklaring van een klacht hebben wij de keuze om onze beloning aan te passen, de werkzaamheden over te doen, of de opdracht niet meer uit te voeren en je eventueel betaalde facturen (deels) terug te betalen.
- 9.6 Als wij samen niet tot een bevredigende oplossing komen dan kun jij als particulier je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) in Den Haag. Je kan jouw klacht of geschil ook aan een rechter voorleggen. Dit laatste geldt met name voor klachten van bedrijven die niet door Kifid worden behandeld.

ARTIKEL 10. Beëindiging dienstverlening

- 10.1 Zowel wij als jij kunnen onze dienstverlening aan jou opzeggen;
- 10.2 Opzegging van onze dienstverlening dient altijd schriftelijk te gebeuren, rekening houdend met een opzegtermijn van één maand, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3 Als jij een overeenkomst met ons (voortijdig) opzegt, betaal je aan ons de overeengekomen vergoeding. Of als wij dit voorstellen een vast te stellen redelijke vergoeding voor de door ons al uitgevoerde werkzaamheden.
- 10.4 Wij kunnen onze dienstverlening aan jou per direct opzeggen als er bij jou sprake is van een faillissement, ingrijpen door overheid, fraude, criminele activiteiten, (dreigende) reputatieschade voor ons, opname op sanctielijsten of andere voor ons belangrijke redenen.
- 10.5 Na beëindiging van onze dienstverlening aan jou blijven je betalingsverplichtingen aan ons bestaan.



ARTIKEL 11. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 11.1 Wij voeren je opdracht zo goed mogelijk uit, maar bij fouten is onze aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag of als er géén factuur is tot de jaarpremie van het via ons afgesloten financieel product. Onze aansprakelijkheid is in ieder geval gemaximeerd tot wat onze beroeps-aansprakelijkheidsverzekering uitkeert plus ons eigen risico hierbij. Informatie over onze verzekering is op aanvraag beschikbaar.
- 11.2 Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade door:
Onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie;
Fouten in gebruikte software/berekeningsprogrammatuur;
Niet-tijdige betalingen door jou;
Verlopen financieringsvoorbehoud;
Te late verstrekking van documenten/gelden door de financiële instellingen voor jouw hypotheek.
- 11.3 Een mogelijke schadevergoeding vervalt als je jouw claim niet binnen één jaar na ontdekking schriftelijk aan ons hebt gemeld.

ARTIKEL 12. Overmacht

- 12.1 Wij hoeven niet te voldoen aan onze verplichtingen uit enige overeenkomst met jou als dit buiten onze invloed onmogelijk wordt gemaakt, zoals onvoorziene gebeurtenissen die niet bekend waren bij het sluiten van de overeenkomst (overmacht).
- 12.2 Onder “Overmacht” dien je onder andere te verstaan: ernstige storingen in het productieproces van ons of van onze leveranciers, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, terrorisme, epidemieën, natuurrampen, molest, brand, waterschade, storingen in de levering van gas, water- en elektriciteit en ICT-diensten en andere calamiteiten, werkstaking, uitsluiting, maatregelen van overheidswege, en het verlies of beschadiging van essentiële gegevens, als deze direct de uitvoering van de opdracht beïnvloeden.

ARTIKEL 13. Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1 Op onze aanbiedingen, offertes en overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Bij geschillen is alleen de rechtbank in ons eigen arrondissement bevoegd om dit te behandelen.

ARTIKEL 14. Verval van recht

- 14.1 Rechten of claims tegen ons vervallen na 5 jaar vanaf het moment dat je wist of kon weten van het bestaan hiervan.

ARTIKEL 15. Toekomstige wijzigingen in algemene voorwaarden

Onze Algemene Voorwaarden kunnen wij wijzigen of aanvullen. Nieuwe voorwaarden gelden vanaf de dag na toezending aan jou of publicatie op onze website www.rivez-zuiderhuis.nl.