

## Algemene voorwaarden GoodFinanZ

### 1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

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

**2. Wie zijn wij?** 2.1 GoodFinanZ is gevestigd te Helmond (Oud Brandevoort 24) en kantoorhoudend te Eindhoven (Kastanjelaan 400) Ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 73016799.

### 3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

3.1 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. bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

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

Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product.

### 4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

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

4.2 Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.

4.3 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.

4.4 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.

4.5 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.

### 5. Algemene afspraken over de opdracht

5.1 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.

5.2 Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

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

5.4 Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

### 6. Wij kunnen derden inschakelen

6.1 Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten.

6.2 Voor zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

## **7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**

7.1 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.

7.2 U kunt geen rechten ontlenen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen. De berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.

7.3 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.

## **8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?**

8.1 Stuurt u ons een e-mail? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst sturen.

8.2 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.

8.3 Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Als deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

## **9. Wat verwachten wij van u?**

9.1 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 persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie.

9.2 Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgverplichting 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.

9.3 Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer. En bij een nota voor hypotheekrente kan het zelfs leiden tot executoriale verkoop van de betreffende woning.

## **10. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan**

10.1 Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor 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:

10.2 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen.

10.3 U dient onze facturen te betalen uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de factuur, te voldoen.

10.4 Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet u daarover wettelijke rente betalen, 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 buitengerechtelijke incassokosten betalen.

10.5 Betalingen die u doet brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

10.6 Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij de levering van onze diensten opschorten.

-Provisie Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij u in rekening te 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 een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan u. Ongeacht de werkelijke tijd die daaraan hebben besteed.

-Vaste vergoeding advies en productbemiddeling

Wij rekenen voor veel voorkomende werkzaamheden een vast tarief, dat wij vooraf met u overeenkomen.

## **11. Afspraken over onze aansprakelijkheid**

11.1 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.

11.2 GoodFinanZ is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van GoodFinanZ. Onder directe schade moet uitsluitend worden verstaan:

- materiële schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever;
- redelijke kosten, die Opdrachtgever heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
- redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
- redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.

11.3 GoodFinanZ is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Opdrachtgever.

11.4 GoodFinanZ is nooit aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat GoodFinanZ is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor GoodFinanZ kenbaar behoorde te zijn.

11.5 GoodFinanZ is nooit aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.

11.6 Indien GoodFinanZ aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van GoodFinanZ beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld, of tot het bedrag waarop de door GoodFinanZ aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat GoodFinanZ overeenkomstig de verzekering draagt.

11.7 De Opdrachtgever dient de schade waarvoor GoodFinanZ aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade aan GoodFinanZ te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

11.8 Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens GoodFinanZ vervalt binnen één jaar nadat de Opdrachtgever bekend is geraakt met het schadeveroorzakende feit, of hiermee in alle redelijkheid bekend had kunnen zijn.

## **12. Wat moet u doen als u een klacht heeft?**

12.1 Wij hebben een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht schriftelijk of per mail aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

12.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voorleggen aan het Kifid.

12.3 Wij behouden ons het recht voor, een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies te laten toetsen door een derde jurist. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een advocaat of mediator voor te leggen.

## **13. Binnen welke termijn moet u klagen?**

13.1 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 10 weken 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.

13.2 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.

#### **14. Bescherming van uw persoonsgegevens**

14.1 Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. 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.

14.2 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.

14.3 De gegevens en informatie die de Opdrachtgever aan GoodFinanZ verstrekt, zal GoodFinanZ zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

14.4 GoodFinanZ handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. GoodFinanZ zal op grond van de AVG een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden.

14.5 De Opdrachtgever heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.

14.6 Bij het bezoeken van de website kan GoodFinanZ informatie van de Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies.

14.7 De informatie die GoodFinanZ verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.

14.8 GoodFinanZ mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.

14.9 Het is GoodFinanZ niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken. 14.10 GoodFinanZ mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden.

14.11 Het is GoodFinanZ niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

14.12 GoodFinanZ zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is.

14.13 De Opdrachtgever is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.

14.14 De Opdrachtgever gaat akkoord dat GoodFinanZ de Opdrachtgever voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Opdrachtgever niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Opdrachtgever dit kenbaar maken.

#### **15. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen**

15.1 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.

#### **16. Verjaringstermijn**

16.1 Voor alle vorderingen jegens GoodFinanZ en de door GoodFinanZ (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking *van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.*

#### **17. Toepasselijk recht en geschillen**

17.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij GoodFinanZ partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.