

ALGEMENE VOORWAARDEN PROSOLVE ADVIESGROEP B.V. EN PROSOLVE ASSURANTIËN B.V.

Artikel 1: Definities

- 1.1 *proSolve Adviesgroep B.V.:*
proSolve Adviesgroep B.V. gevestigd te Oosterhout aan de Wijde Omloop 5 4904PM, hierna te noemen: "PROSOLVE",
- 1.2 *proSolve Assurantiën B.V.:*
proSolve Assurantiën B.V. gevestigd te Oosterhout aan de Wijde Omloop 5 4904PM, hierna te noemen: "PROSOLVE",
- 1.3 *Oprichtgever:*
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie PROSOLVE enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.4 *Opricht:*
De door Oprichtgever aan PROSOLVE verstrekte Opricht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.5 *Financieel Product:*
De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover PROSOLVE zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan PROSOLVE zal bemiddelen.
- 1.6 *Financiële Instelling:*
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Oprichtgever en PROSOLVE wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat PROSOLVE een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. PROSOLVE is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Oprichtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan PROSOLVE verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met PROSOLVE en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Oprichtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij PROSOLVE werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan PROSOLVE verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van PROSOLVE, 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 PROSOLVE 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 PROSOLVE 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 PROSOLVE werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Oprichtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door PROSOLVE zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen PROSOLVE

- 3.1 Door PROSOLVE namens een Financiële Instelling aan Oprichtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 3.2 Aan door PROSOLVE gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Oprichtgever, kan Oprichtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Oprichtgever is geaccepteerd, kan PROSOLVE een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door PROSOLVE aan Oprichtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Oprichtgever is geaccepteerd, kan PROSOLVE een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 In het geval Oprichtgever enig digitaal bericht aan PROSOLVE heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht PROSOLVE heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Oprichtgever, door PROSOLVE verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door PROSOLVE gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van PROSOLVE het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Oprichtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Oprichtgever een adreswijziging aan PROSOLVE heeft bekend gemaakt, mag PROSOLVE erop vertrouwen dat Oprichtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is PROSOLVE toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoede kosten worden doorbelast aan Oprichtgever.

- 5.2 Voor zover PROSOLVE 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 tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. PROSOLVE is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 PROSOLVE 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 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1 Het voor haar dienstverlening aan PROSOLVE toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. PROSOLVE 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 PROSOLVE beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van PROSOLVE dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door PROSOLVE voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover PROSOLVE namens een Financiële Instelling renten of premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.
- 6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door PROSOLVE 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 PROSOLVE uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.6 Indien Opdrachtgever de door PROSOLVE 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. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan PROSOLVE te voldoen kan PROSOLVE de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.7 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.
- 6.8 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van PROSOLVE aanleiding geeft, is PROSOLVE bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan PROSOLVE die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat PROSOLVE haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 PROSOLVE kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van PROSOLVE zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is PROSOLVE bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan PROSOLVE verschaft informatie.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van PROSOLVE

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van PROSOLVE alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door PROSOLVE bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PROSOLVE wordt uitgekeerd, inclusief het door PROSOLVE te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PROSOLVE in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van PROSOLVE alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door PROSOLVE bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien PROSOLVE geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van PROSOLVE en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 8.4 PROSOLVE 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.

- 8.5 PROSOLVE is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door PROSOLVE gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door PROSOLVE kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 PROSOLVE is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan PROSOLVE verzonden (email)berichten PROSOLVE niet hebben bereikt.
- 8.7 PROSOLVE 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 PROSOLVE, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van PROSOLVE voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met PROSOLVE indien PROSOLVE 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 9: Overmacht

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

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door Opdrachtgever aan PROSOLVE verstrekte persoonsgegevens zullen door PROSOLVE niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover PROSOLVE op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van PROSOLVE, zal PROSOLVE de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 PROSOLVE is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 20009825. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 11.2 PROSOLVE 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 € 25.000,= (zegge en schrijven vijftientigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft PROSOLVE de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Klachten met betrekking tot door PROSOLVE 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 PROSOLVE, te worden ingediend bij PROSOLVE. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.
- 12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door PROSOLVE 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 13: Diversen

- 13.1 Op alle door PROSOLVE uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen PROSOLVE en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden PROSOLVE slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen PROSOLVE en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 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.
- 13.5 PROSOLVE is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval PROSOLVE 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 PROSOLVE genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.