

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1: Definities

- 1.1 Dienstverlener:
Dienstverlener **Nabestaandenservice**, Larenseweg 53, 7241 CM Lochem zoals genoemd in het dienstverleningsdocument, hierna te noemen: "NBS".
- 1.2 Opdrachtgever:
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie NBS een offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht:
De door opdrachtgever aan NBS verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten of opzeggen van een product.
- 1.4 Diensten:
De diensten waarbij NBS zal adviseren en/of bij de afsluiting van producten waarbij NBS zal bemiddelen.
- 1.5 Instelling:
De partij bij wie het product wordt afgesloten, opgezegd of het advies wordt opgevraagd.
- 1.6 Vast tarief:
Een vast tarief is het afgesproken tarief voor de dienstverlening zoals omschreven in de opdracht tot dienstverlening. Waar van toepassing, zal BTW en/of belasting berekend worden over het gefactureerde tarief en bijbehorende doorbelaste kosten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen opdrachtgever en NBS wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat NBS een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. NBS 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 NBS verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met NBS en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van de opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde bij NBS werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan NBS verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van NBS, niet tot resultaatsverplichtingen.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn de door NBS 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 NBS 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 NBS werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod, offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst, zijn niet van toepassing, tenzij door NBS zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

- 2.7 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 2.8 Wijziging en/of aanvulling van de opdracht is alleen rechtsgeldig indien schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekent.
- 2.9 Opzegging, zie artikel 13.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van (financiële) instellingen en adviezen NBS

- 3.1 Aan door NBS gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van opdrachtgever kan de opdrachtgever geen rechten ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen.
- 3.2 Door NBS aan opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Artikel 4: communicatie

- 4.1 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan NBS heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht NBS 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 opdrachtgever, door NBS verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door NBS gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van NBS het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan NBS heeft bekend gemaakt, mag NBS erop vertrouwen dat opdrachtgever 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 NBS toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover NBS 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. NBS is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 NBS 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 Deze afspraak zal door middel van een opdracht tot dienstverlening worden vastgelegd.

- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan opdrachtgever doorberekend. NBS 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 NBS beïnvloeden.
- 6.3 Facturen van NBS dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 15 dagen na de factuurdatum op de door NBS voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Verrekening door opdrachtgever van door NBS 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 NBS uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 6.5 Indien opdrachtgever de door NBS 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 NBS te voldoen kan NBS de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten. De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 6.6 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.
- 6.7 Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe naar het oordeel van NBS aanleiding geeft, is NBS bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 6.8 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van NBS op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 7: Informatie van opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie en documenten tijdig verstrekken aan NBS 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 NBS haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
- 7.2 NBS 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 NBS zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is NBS 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 NBS verschaft informatie.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van NBS

- 8.1 Iedere aansprakelijkheid van NBS alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door NBS bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van NBS wordt uitgekeerd, inclusief het door NBS 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 NBS in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van NBS alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door NBS 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 NBS geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van NBS en de hare beperkt tot de door de financiële instelling aan opdrachtgever vergoede provisie(s), verminderd met verleende retourprovisie of beperkt tot het in rekening gebrachte honorarium gedurende de afgelopen 6 maanden. Hoogste bedrag van beide uitkomsten is van toepassing.
- 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 NBS is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 8.5 NBS is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door NBS gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door NBS kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 8.6 NBS is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan NBS verzonden (email)berichten NBS niet hebben bereikt.
- 8.7 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van NBS voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
- 8.8 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met NBS indien NBS 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 NBS is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor NBS redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van NBS ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van NBS 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 en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van NBS kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 Door opdrachtgever aan NBS verstrekte persoonsgegevens zullen door NBS 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 NBS 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 NBS, zal NBS de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Verval van recht

- 11.1 Klachten met betrekking tot door NBS 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 NBS, te worden ingediend bij NBS. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.
- 11.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door NBS 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 12: Diversen

- 12.1 Op alle door NBS uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaardde opdrachten in het Nederlandse recht van toepassing.
- 12.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen NBS en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 12.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden NBS slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen NBS en opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 12.4 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.

Artikel 13: Opzegging

- 13.1 Beide partijen kunnen de opdracht tot dienstverlening te allen tijde schriftelijk (aangetekend) opzeggen. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.
- 13.2 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 13.3 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht. De declaratie zal onder overlegging van een urenspecificatie plaatsvinden.

Artikel 14: BTW

14.1 De BTW wordt in rekening gebracht volgens de wettelijke vereisten.

Artikel 15: Kosten

15.1 Indien er sprake is van “Dienstverlening tegen uurtarief” is artikel 15.2 van toepassing.

15.2 Definitie uurtarief: Een uurtarief is het afgesproken tarief per uur exclusief BTW. Waarvan toepassing, zal BTW berekend worden over het gefactureerde uurtarief en bijbehorende doorbelaste kosten. Een deel van een uur zal evenredig berekend worden. Een uur bestaat uit 60 minuten. Een deel van een uur zal naar boven afgerond worden in eenheden van een kwartier.

15.3 Opdrachtgever is aan opdrachtnemer verschuldigd:

- Voor een eerste gesprek wordt € 150,- in rekening gebracht.
- Wanneer er uit een intakegesprek een vervoltraject ontstaat rekenen wij een honorarium c.q. kostenvergoeding voor advisering, bemiddeling, ondersteuning, nazorg en/of backoffice werkzaamheden van € 75,- per uur.
- Wanneer er uit een eerste gesprek een vervoltraject ontstaat brengen wij 50% korting in rekening op de € 150,- van het intakegesprek. Deze 50% wordt verrekend met de later in rekening gebrachte nota's.
- Alle bovengenoemde bedragen zijn exclusief de wettelijk verplichte BTW.