

## Algemene voorwaarden Eenhoorn Financieel Advies

### 1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

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. Hoe gaan we om met deze voorwaarden?

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter maar in alle redelijkheid naar de bedoeling van deze voorwaarden.

### 3. Wie zijn wij?

Eenhoorn Financieel Advies gevestigd aan de Hollandse Kade 37C te Abcoude.

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

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.
- De termen dienstverleningsovereenkomst, opdracht en opdracht tot dienstverlening betekenen hetzelfde. Hiermee bedoelen we de overeenkomst tussen u en ons.
- 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.

### 5. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

- 5.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.
- 5.2 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.
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 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.

## Algemene voorwaarden Eenhoorn Financieel Advies

### 6. Algemene afspraken over de opdracht

- 6.1 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.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.

### 7. Wij kunnen derden inschakelen

- 7.1 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.
- 7.2 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.

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

- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 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.

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

- 9.1 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.

## Algemene voorwaarden Eenhoorn Financieel Advies

- 9.2 Telefoongesprekken kunnen door ons worden opgenomen en worden toegevoegd aan uw dossier. Dit doen wij voor dossiervorming en heeft een praktische insteek, zo voorkomen wij dat wij of u alles schriftelijk moeten bevestigen. Uiteraard kunt u een kopie van het bestand ontvangen als u dat wilt.
- 9.3 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.
- 9.4 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.

### 10. Wat verwachten wij van u?

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.

### 11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

- 11.1 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:
- 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 maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
  - Vast tarief: We spreken vooraf een prijs af, de werkzaamheden leggen we duidelijk vast in de dienstverleningsovereenkomst. Wanneer er extra werk en/of nieuwe diensten worden aangemerkt, stellen we een nieuwe overeenkomst op voor deze extra werkzaamheden met de daarbij behorende vergoeding.
  - Abonnement: Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan u. Ongeacht de werkelijke tijd die daaraan hebben besteed.
- 11.2 Alle genoemde tarieven zijn, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief btw en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

## Algemene voorwaarden Eenhoorn Financieel Advies

- 11.3 In het geval van advieswerkzaamheden zal de factuur vermeerderd worden met btw. Wanneer de intentie van het advies is om een financieel product tot stand te laten komen, zal de factuur vrij van btw worden gefactureerd. Dit is van toepassing van dat deel van het advies dat betrekking heeft op het tot stand laten komen van het financiële product.
- 11.4 Bij bemiddelingswerkzaamheden gaan wij uit van de intentie om een financieel product af te sluiten, tenzij anders overeengekomen. Daardoor kan ons honorarium vrij van btw blijven.
- 11.5 Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Wij zijn gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Dit doen wij per 1 januari van ieder jaar.
- 11.6 Wij mogen onze tarieven en inhoud van het gekozen abonnement aanpassen. Wij zullen u hierover vooraf informeren.
- 11.7 De dienstverleningsovereenkomst inzake het gekozen abonnement, vast tarief, uurtarief of provisie gaan in op de in de dienstverleningsovereenkomst genoemde datum en is voor onbepaalde tijd tenzij we schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 11.8 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.
- 11.9 Met uitzondering van het uurtarief sturen wij de factuur nadat alle werkzaamheden zoals vermeld in de dienstverleningsovereenkomst zijn verricht. Niettemin uiterlijk 3 maanden na datum van de dienstverleningsovereenkomst. Uitstel van betaling kan alleen na schriftelijke toestemming van ons.
- 11.10 Inzake het uurtarief wordt de factuur maandelijks verstuurd in de maand(en) volgend op de maand waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden. De hoogte van de factuur berekenen wij door het aantal uur van de werkzaamheden te vermenigvuldigen met het uurtarief.
- 11.11 Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan sturen wij u eerst een herinnering. Wanneer zonder reden de betaling uitblijft, dan kunnen wij iedere vormen van dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling is voldaan. Wij kunnen naast het verschuldigde bedrag ook de wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot het inschakelen van een incassobureau. De kosten hiervoor moet u ook betalen.
- 11.12 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.
- 11.13 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.

## 12. Opzegging

- 12.1 Opzegging van de dienstverleningsovereenkomst is, voor ons en voor u, voor het eerst mogelijk 1 jaar na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 volledige maand (Wet Van Dam). Na opzegging moet u wel de bij ons afgesloten financiële producten, binnen 3 maanden, over dragen naar een ander kantoor/intermediair naar keuze. Is dit niet binnen deze periode van 3 maanden gebeurt, dan brengen wij opnieuw, en met terugwerkende kracht, het afgesproken bedrag voor de dienstverleningsovereenkomst weer bij u in rekening. Mogelijk door ons gemaakte kosten worden bij u in rekening gebracht (tegen het dan geldende uurtarief), evenals de mogelijke afwikkelingskosten.

## Algemene voorwaarden Eenhoorn Financieel Advies

- 12.2 In het geval u de opdracht voortijdig beëindigd brengen wij onze tot dan toe besteedde uren maal het uurtarief in rekening. U ontvangt hiervoor dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concreet advies is gegeven of een offerte van enig aanbieder is gepresenteerd.
- 12.3 U moet de dienstverleningsovereenkomst schriftelijk of per e-mail opzeggen.
- 12.4 Ook wij kunnen de opdracht voortijdig beëindigen. Dit doen wij nooit zomaar en zonder opgave van reden. Een situatie is bijvoorbeeld als we, ondanks herhaaldelijk verzoek, geen reactie van u krijgen.
- 12.5 De dienstverleningsovereenkomst is niet overdraagbaar.

### 13. Afspraken over onze aansprakelijkheid

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 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;
  - die het gevolg is van de omstandigheid dat een door u overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken;
  - die veroorzaakt wordt doordat de financiële instelling niet op tijd voor het passeren van de hypotheekakte de benodigde stukken gereed heeft, of niet op tijd de geldmiddelen bij de notaris in depot heeft staan.
- 13.5 Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

### 14. Wat moet u doen als u een klacht heeft?

- 14.1 Er kan altijd iets fout gaan of naar ontevredenheid worden afgehandeld. Wij hebben dan ook een interne klachtenprocedure. U moet uw klacht schriftelijk of per e-mail aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

## Algemene voorwaarden Eenhoorn Financieel Advies

14.2 Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.016151. 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.

14.3 Wij spreken met u af dat wij ons zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen, alvorens u deze weg bewandelt geven wij er de voorkeur aan om te kijken of we via mediation tot een oplossing kunnen komen.

### 15. Binnen welke termijn moet u klagen?

15.1 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 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.

15.2 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.

### 16. Bescherming van uw persoonsgegevens & vertrouwelijkheid

16.1 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. 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.

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

16.3 Wij zijn gehouden tot geheimhouding van alles wat wij met u bespreken met betrekking tot deze overeenkomst maar ook met betrekking tot alle informatie en gegevens van u. Op uw verzoek zullen wij alle gegevens verwijderen uit onze database en ontvangen gegevens en informatie van u vernietigen.

### 17. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

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.