

Bijlage C: Algemene Dienstverleningsvoorwaarden

Artikel 1: Definities

- 1.1 Ask Advies B.V.: Ask Advies B.V., gevestigd te Ridderkerk aan de Schoutstraat 8, 2981 EZ Ridderkerk, ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 82840172, hierna te noemen: "Ask Advies",
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Ask Advies enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: De door Opdrachtgever aan Ask Advies verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 Financieel Product: De hypotheek, verzekering, belegging of spaarrekening of het krediet waarover Ask Advies zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Ask Advies zal bemiddelen.
- 1.5 Financiële Instelling: De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Ask Advies wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Ask Advies een Opdracht schriftelijk of mondeling heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Ask Advies 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 Ask Advies verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Ask Advies en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Ask Advies werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Ask Advies verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Ask Advies, 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 Ask Advies 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, vennoten, medewerkers en andere door Ask Advies ingeschakelde personen of partijen. De toepasselijkheid daarvan blijft ook bestaan indien deze personen niet meer voor Ask Advies werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Ask Advies zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.7 Reikwijdte van de opdracht
De opdracht aan Ask Advies omvat uitsluitend de werkzaamheden die uitdrukkelijk tussen partijen zijn

overeengekomen en zoals omschreven in de opdrachtbevestiging en bijbehorende bijlagen. Werkzaamheden of adviezen die daar niet uitdrukkelijk onder vallen, maken geen onderdeel uit van de opdracht, tenzij partijen hierover schriftelijk aanvullende afspraken hebben gemaakt.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Ask Advies.

- 3.1 Door Ask Advies namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever 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 Ask Advies gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Ask Advies een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door Ask Advies aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Ask Advies een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.4 Advieswerkzaamheden – Estate planning, testament en levenstestament. De werkzaamheden van Ask Advies op het gebied van estate planning, testamenten en levenstestamenten betreffen uitsluitend advisering. Het opstellen van notariële akten valt nadrukkelijk buiten de dienstverlening van Ask Advies. Opdrachtgever mag dan ook niet verwachten dat Ask Advies notariële akten opstelt of laat passeren. Het opstellen en rechtsgeldig maken van notariële akten behoort tot de werkzaamheden van de notaris. Ask Advies begeleidt en adviseert opdrachtgever bij de inhoudelijke voorbereiding, zodat de notaris deze informatie kan gebruiken bij het opstellen van de betreffende akte.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 Opdrachtgever kan er pas van uitgaan dat een digitaal bericht Ask Advies heeft bereikt wanneer Ask Advies de ontvangst daarvan uitdrukkelijk heeft bevestigd. Een automatische ontvangstbevestiging geldt daarbij niet als inhoudelijke bevestiging.
- 4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Ask Advies verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Ask Advies gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Ask Advies het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Ask Advies heeft bekend gemaakt, mag Ask Advies erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

4.4 Partijen mogen in het kader van de opdracht gebruikmaken van digitale communicatie en digitale ondertekening. Door Opdrachtgever digitaal verstrekte documenten, verklaringen en akkoordverklaringen mogen door Ask Advies als rechtsgeldig en bindend worden beschouwd, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

Artikel 5: Inschakeling derden

5.1 Het is Ask Advies toegestaan om bij de uitvoering van de Opdracht, indien nodig, gebruik te maken van derden. De kosten die samenhangen met de inschakeling van deze derden kunnen aan Opdrachtgever worden doorberekend.

5.2 Voor zover Ask Advies 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. Ask Advies is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5.3 Ask Advies 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 Voor haar dienstverlening kan Ask Advies een vergoeding ontvangen in de vorm van een uurtarief, vaste vergoeding, abonnementstarief of een combinatie daarvan. Voor zover wettelijk toegestaan, kan de beloning voor bepaalde financiële producten onderdeel uitmaken van het bedrag dat door de financiële instelling in rekening wordt gebracht. Partijen maken hierover steeds vooraf afspraken.

6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend.

6.3 Ask Advies 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 Ask Advies beïnvloeden.

6.4 Facturen van Ask Advies dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door Ask Advies voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door Ask Advies 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 Ask Advies uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.6 Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd conform het op dat moment geldende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. 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 Ask Advies aanleiding geeft, is Ask Advies bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

6.9 Ask Advies is bevoegd de uitvoering van de opdracht op te schorten of te beëindigen indien:

- Opdrachtgever niet tijdig de benodigde informatie of medewerking verstrekt;
- Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie verstrekt;
- Opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen; of
- van Ask Advies redelijkerwijs niet langer kan worden verlangd dat zij de opdracht voortzet.

Opschorting of beëindiging laat de betalingsverplichting voor reeds verrichte werkzaamheden onverlet.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Ask Advies 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 Ask Advies haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 Ask Advies kan haar dienstverlening slechts zorgvuldig uitvoeren indien Opdrachtgever voldoet aan de in artikel 7.1 genoemde informatieverplichtingen.

7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Ask Advies zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Ask Advies 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 Ask Advies verschaft informatie.

7.5 Opdrachtgever is gehouden om tijdig alle informatie en documenten aan te leveren die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht. Indien Opdrachtgever, of een door Opdrachtgever ingeschakelde of betrokken derde, niet tijdig de benodigde informatie of medewerking verstrekt, komt de daardoor ontstane vertraging niet voor rekening en risico van Ask Advies.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Ask Advies

8.1 Iedere aansprakelijkheid van Ask Advies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Ask Advies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Ask Advies wordt uitgekeerd, inclusief het door Ask Advies te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Ask Advies beperkt tot het honorarium dat voor de betreffende opdracht aan Opdrachtgever in rekening is gebracht.

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 ontlenen.

8.4 Ask Advies 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 Ask Advies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Ask Advies gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Ask Advies kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 Ask Advies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Ask Advies verzonden e-mailberichten Ask Advies niet hebben bereikt.

8.7 Ask Advies is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de omstandigheid dat Opdrachtgever de premies en/of rente van door hem, na bemiddeling van Ask Advies, afgesloten financiële producten niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Ask Advies 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 Ask Advies indien Ask Advies 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 Ask Advies is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Ask Advies

redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Ask Advies ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Ask Advies 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 Ask Advies kan worden gevegd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Ask Advies verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving en het privacybeleid van Ask Advies. Het privacybeleid is opgenomen in de dienstenwijzer en maakt onderdeel uit van de dienstverlening.

Artikel 11: Klachteninstituut

11.1 Ask Advies is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018134. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

11.2 Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) is alleen van toepassing op offertes, aanbiedingen en overeenkomsten die vallen onder de Wft. Deze zijn nadrukkelijk niet van toepassing op professionele vastgoedbeleggers.

11.3 Op alle vorderingen, niet verlopend via het KIFID volgens het gestelde onder artikel 11.1, is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Ask Advies en haar Opdrachtgever. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Rotterdam.

Artikel 12: Klachttermijn en verval van rechten

12.1 Klachten met betrekking tot door Ask Advies 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 Ask Advies, te worden ingediend bij Ask Advies. 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 Ask Advies 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.

ASK-Advies

Schoutstraat 8

2981EZ Ridderkerk

T: 0180-229055

E: vragen@ask-advies.nl

I: www.ask-advies.nl

IBAN: NL22 RABO 0336 0343 34

KVK Rotterdam: 82840172

AFM vergunning: 12048547

Artikel 13: Diversen

13.1 Op alle door Ask Advies 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 Ask Advies 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 Ask Advies slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Ask Advies 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 Ask Advies is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Ask Advies 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 gelden deze vanaf de door Ask Advies genoemde datum voor de tussen partijen gemaakte afspraken.

Artikel 14: Intellectueel eigendom

Alle door Ask Advies verstrekte adviezen, rapporten, berekeningen, modellen, formats, documenten en andere stukken blijven intellectueel eigendom van Ask

Advies, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

De door Ask Advies verstrekte stukken zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door Opdrachtgever in het kader van de aan Ask Advies verstrekte Opdracht. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ask Advies is het Opdrachtgever niet toegestaan deze stukken geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, aan derden te verstrekken of voor andere doeleinden te gebruiken dan waarvoor zij zijn verstrekt.

Artikel 15: Geheimhouding

Ask Advies en Opdrachtgever zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar hebben ontvangen, tenzij een wettelijke verplichting of een verplichting voortvloeiend uit de uitvoering van de Opdracht tot verstrekking noopt.

Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één van de partijen als zodanig is aangeduid of indien uit de aard van de informatie redelijkerwijs voortvloeit dat deze vertrouwelijk is.

Artikel 16: Wettelijke verplichtingen en cliëntenonderzoek

Ask Advies is gerechtigd en, voor zover van toepassing, verplicht om in het kader van wet- en regelgeving, waaronder begrepen verplichtingen uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), aanvullende informatie, documenten en identificatiegegevens van Opdrachtgever op te vragen. Opdrachtgever is gehouden zijn volledige medewerking te verlenen aan dergelijke verzoeken. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig aan een dergelijk verzoek voldoet, is Ask Advies gerechtigd de uitvoering van de Opdracht op te schorten of te beëindigen.