

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door **solutio** gevestigd en zaakdoende te **Zwolle** aan de **Landseindestraat 11 (8043 VX)**, hierna zowel te noemen: “Opdrachtnemer”, en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Opdrachtnemer en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor Opdrachtnemer werkzaam zijn.

De wederpartij van Opdrachtnemer is degene aan wie Opdrachtnemer enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn. Deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als de “Opdrachtgever”.

Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer zich verplicht tot het een inspanningsverplichting voor het leveren van een dienst op het uitvoeren van een opdracht.
- 1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing indien zij schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

Artikel 2: Totstandkoming en inhoud overeenkomst, opdracht etc.

- 2.1 Alle opdrachten komen uitsluitend tot stand met Opdrachtnemer en worden door hem uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.2 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Opdrachtnemer een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen.
- 2.3 De inhoud van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht blijkt uit de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstuurd opdrachtbevestiging. Afwijkingen en aanvullingen daarvan zijn slechts van toepassing indien dat schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 3: Uitvoering van de opdracht

- 3.1 Opdrachtnemer zal de opdracht naar zijn beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.2 Aan Opdrachtnemer verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 3.3 Door Opdrachtgever opgegeven termijnen waarbinnen hij de aan hem verstrekte opdracht zal uitvoeren, zijn nimmer te beschouwen als fatale termijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.4 Opdrachtnemer is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de inhoud van derden afkomstige adviezen.
- 3.5 Indien dat noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst kunnen derden worden ingeschakeld. Indien hier kosten aan verbonden zijn zullen deze aan opdrachtgever worden doorbelast, met dien verstande dat vooraf met opdrachtgever afstemming zal plaatsvinden.

- 3.6 Als Opdrachtgever de noodzakelijke informatie of materialen niet tijdig verstrekt, mag Opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten en de extra kosten die voortvloeien uit de vertraging factureren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 3.7 Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen.
- 3.8 Opdrachtnemer kan de overeengekomen prijs aanpassen. Opdrachtnemer zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgave doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn.
- 3.9 Opdrachtnemer mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van Opdrachtgever weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden.

Artikel 4: Verplichtingen Opdrachtgever

- 4.1 Opdrachtgever is verplicht om zowel gevraagd als ongevraagd alle relevante informatie te verstrekken aan Opdrachtnemer die nodig is voor een correcte uitvoering van de aan hem verstrekte opdracht. Hieronder worden in ieder geval begrepen wijzigingen in de persoonlijke situatie van Opdrachtgever.
- 4.2 Totdat Opdrachtgever een wijziging aan Opdrachtnemer heeft bekend gemaakt, mag Opdrachtnemer erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op de door Opdrachtgever bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, telefoonnummer en mailadres.
- 4.3 Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor de juistheid, tijdigheid en volledigheid van alle door hem aan Opdrachtnemer verstrekte informatie.

Artikel 5: Honorarium en betaling

- 5.1 De beloning van Opdrachtnemer voor haar dienstverlening geschiedt op declaratiebasis van een vooraf bepaald uurtarief, of een vast honorarium. Partijen kunnen bij schriftelijke overeenkomst een andere beloningsvorm overeenkomen.
- 5.2 De Opdrachtnemer mag de prijs tussentijds verhogen als er onvoorziene en kostprijsverhogende omstandigheden plaatsvinden na de totstandkoming van de opdracht.
- 5.3 Aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer verzonden facturen dienen te worden voldaan zoals overeengekomen op de overeenkomst of factuur. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum betalen.
- 5.4 Indien Opdrachtgever de facturen van Opdrachtnemer niet tijdig voldoet, is hij per direct in verzuim en raakt hij over het openstaande bedrag de wettelijke rente alsmede buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
De buitengerechtelijke incassokosten worden als volgt vastgesteld:
 - 15% over de eerste € 2.500;
 - 10% over het deel dat daarna overblijft, tot € 5.000;
 - 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot € 10.000;
 - 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot € 200.000;
 - 0,5% over het overige deel;Er geldt echter altijd een minimum bedrag aan incassokosten van € 40,-
- 5.5 Alle prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld. Opdrachtnemer is gerechtigd elke wijziging van het BTW-tarief en eventuele andere heffingen van overheidswege aan de opdrachtgever door te berekenen.

- 5.6 Opdrachtnemer zal gerechtigd zijn bij het tot stand komen van de overeenkomst voorschotten bij opdrachtgever in rekening te brengen, die in mindering gebracht zullen worden op het uiteindelijk te declareren honorarium. Het bepaalde in art. 5.1 t/m 5.5 is op deze voorschotten onverminderd van toepassing.

Artikel 6: Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer

- 6.1 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders en haar werknemers, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, inclusief het door Opdrachtnemer te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de (dekking van de) beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 6.2 In het geval de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot de directe schade van Opdrachtgever, zodat aansprakelijkheid voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen e.d. is uitgesloten. Voorts is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in dat geval beperkt tot een bedrag gelijk aan het aan Opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht waarop het geschil betrekking heeft in rekening gebrachte honorarium.
- 6.3 Opdrachtnemer 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.
- 6.4 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade welke is veroorzaakt door de opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar leidinggevenden.
- 6.5 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is als gevolg van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen in de bij het sluiten van de overeenkomst bestaande omstandigheden.
- 6.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Opdrachtnemer gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 6.7 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies, renten en/of andere verplichtingen voor door hem, na bemiddeling of advisering van Opdrachtnemer, afgesloten financiële producten, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 6.8 In het geval Opdrachtnemer adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Opdrachtnemer een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

Artikel 7: Overmacht

- 7.1 Opdrachtnemer hoeft zijn verplichtingen niet na te komen als er sprake is van overmacht.
- 7.2 Opdrachtnemer kan tijdens de periode dat de overmacht voortduurt verplichtingen uit de opdracht opschorten. Als deze periode langer duurt van 2 maanden dan mogen beide partijen de opdracht ontbinden zonder dat ze schadevergoeding verplicht zijn.

- 7.3 Als opdrachtnemer zijn verplichtingen deels is nagekomen en als het nagekomen gedeelte zelfstandig waarde heeft, mag Opdrachtnemer het nagekomen deel factureren.

Artikel 8: Bescherming persoonsgegevens

- 8.1 Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens zullen door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.
- 8.2 Opdrachtgever zal de inhoud van de overeenkomsten, opdrachtbevestigingen, offertes, rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer niet openbaar maken en ervoor zorgen dat derden de inhoud daarvan niet zien.

Artikel 9: Klachten

- 9.1 Eventuele klachten kan Opdrachtgever schriftelijk melden aan Opdrachtnemer. U ontvangt van Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin vermeld de termijn waarbinnen redelijkerwijs een reactie mag worden verwacht van Opdrachtnemer.
- 9.2 Onze klachtverantwoordelijke neemt de klacht in behandeling en kan eventueel nog contact met u opnemen voor extra informatie. Mocht er meer tijd nodig zijn dan de in artikel 9.1 genoemde termijn dan laten wij u dit altijd binnen deze termijn weten.
- 9.3 Als vaststaat dat een zaak gebrekkig is dan zal de Opdrachtnemer de gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving van het gebrek door Opdrachtgever herstellen, vervangen of vergoeden.
- 9.4 Als komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten van Opdrachtnemer die daardoor zijn ontstaan (zoals externe onderzoekskosten) geheel voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.5 Bent u het niet eens met de beslissing of de manier waarop de klacht is afgehandeld? Dan kunt u de klacht neerleggen bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Het Kifid is een onafhankelijke organisatie die klachten behandelt over financiële producten en diensten. U kunt de klacht online of schriftelijk indienen bij Kifid. Vermeld bij het indienen van de klacht ons AFM-nummer: 12044854; dit bespoedigt de behandeling van de klacht.
- 9.6 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 10: Overige

- 10.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtnemer in verband met door Opdrachtnemer 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.
- 10.2 Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de Overeenkomst. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.
- 10.3 In het geval dat deze algemene voorwaarden en de overeenkomst tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden.
- 10.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. Opdrachtgever stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de opdracht van toepassing zal zijn. De meest recente versie is ook altijd beschikbaar op de website van Opdrachtnemer.
- 10.5 Op alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer alsmede op de door haar gesloten overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing.