Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

1.1 Financiële Dienstverlener: Verhelp Energie Problemen, gevestigd te Amsterdam aan de Overschiestraat 182 1062XK, hierna te noemen: Verhelp Energie Problemen,

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie Verhelp Energie Problemen enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 Opdracht: de door Opdrachtgever aan Verhelp Energie Problemen verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

1.4 Financieel product: de hypotheek, verzekering, gas- en energiecontract, belegging of spaarrekening of het krediet waarover Verhelp Energie Problemen zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Verhelp Energie Problemen zal adviseren, bemiddelen of heeft geadviseerd of bemiddeld.

1.5 Financiële Instelling: de partij bij wie het financiële product wordt afgesloten of is afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Verhelp Energie Problemen wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Verhelp Energie Problemen een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Verhelp Energie Problemen 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. Eventuele gemaakte kosten in verband financiële dienstverlening gemaakt voor het weigeren van een Opdracht blijven verschuldigd.

2.2 Alle aan Verhelp Energie Problemen verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Verhelp Energie Problemen en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van de Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Verhelp Energie Problemen werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.3 Aan Verhelp Energie Problemen verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Verhelp Energie Problemen, 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 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Verhelp Energie Problemen

3.1 Door Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen 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, prijzen en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Verhelp Energie Problemen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

3.3 Door Verhelp Energie Problemen aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende weten regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Verhelp Energie Problemen een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Verhelp Energie Problemen heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Verhelp Energie Problemen gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Verhelp Energie Problemen het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een (adres)wijziging aan Verhelp Energie Problemen heeft bekend gemaakt, mag Verhelp Energie Problemen erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, emailadres, vaste en mobiele telefoonnummer.

Artikel 5: Inschakeling derden

5.1 Het is Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik maakt 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. Verhelp Energie Problemen is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

Artikel 6: Beloning en betaling

6.1 De voor haar dienstverlening aan Verhelp Energie Problemen toekomende beloning kan begrepen zijn in de door de financiële instelling aan Verhelp Energie Problemen te betalen vergoeding (“provisie”) of er kan tussen Verhelp Energie Problemen en Opdrachtgever een uurtarief of vaste beloning 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. Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen beïnvloeden.

6.3 Facturen van Verhelp Energie Problemen dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Verhelp Energie Problemen voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.4 Voor zover Verhelp Energie Problemen 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, contracten 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 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.6 Indien Opdrachtgever de door Verhelp Energie Problemen in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is 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 Verhelp Energie Problemen te voldoen kan Verhelp Energie Problemen 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 met een minimum van 40 euro.

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 Verhelp Energie Problemen aanleiding geeft, is Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen 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 doelen en wensen, de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat Verhelp Energie Problemen haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten/contracten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 Verhelp Energie Problemen kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende (na)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 Verhelp Energie Problemen zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen verschafte informatie.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Verhelp Energie Problemen

8.1 Iedere aansprakelijkheid van Verhelp Energie Problemen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Verhelp Energie Problemen bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Verhelp Energie Problemen wordt uitgekeerd, inclusief het door Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Verhelp Energie Problemen alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Verhelp Energie Problemen en de hare beperkt tot 10 procent van 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 ontlenen.

8.4 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Verhelp Energie Problemen gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Verhelp Energie Problemen kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur of de Verhelp Energie Problemen de fout(en) redelijkerwijs had moeten opmerken.

8.6 Verhelp Energie Problemen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Verhelp Energie Problemen verzonden (email) berichten Verhelp Energie Problemen niet hebben bereikt.

8.7 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Verhelp Energie Problemen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

8.9 Verhelp Energie Problemen is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Financiële Instelling er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.

8.10 Het in artikel 8.1 tot en met 8.9 bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Verhelp Energie Problemen voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.11 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Verhelp Energie Problemen indien Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Verhelp Energie Problemen redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Verhelp Energie Problemen ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Door Opdrachtgever aan Verhelp Energie Problemen verstrekte persoonsgegevens zullen door Verhelp Energie Problemen niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht. Uitzonderingen hierop gelden voor door Verhelp Energie Problemen aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., en voor zover Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen, zal Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen, te worden ingediend bij Verhelp Energie Problemen. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

Artikel 12: Slotbepalingen

12.1 Op alle door Verhelp Energie Problemen uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

12.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Verhelp Energie Problemen 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.

12.5 Verhelp Energie Problemen is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Verhelp Energie Problemen 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 Verhelp Energie Problemen genoemde datum voor de tussen partijen gemaakte afspraken.