



## ALGEMENE VOORWAARDEN PLANWIJS – VERSIE AUGUSTUS 2018

### **Artikel 1: Definities**

**PlanWijs:** PlanWijs gevestigd te Arnhem aan de Bloemenhoeve 11 6846 JE, als opgenomen in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71037160.

**Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon aan wie PlanWijs enige offerte verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

**Opdracht:** De door opdrachtgever aan PlanWijs verstrekte opdracht om te adviseren over Financiële Planning, Financieringen, Verzekeringen, Pensioenen, Employee Benefits en of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product alsmede diensten te verlenen op het terrein van Risk Management, Interim Management en Coaching.

**Financieel Product:** De hypotheek, verzekering, beleggings- of spaarrekening of het krediet waarover PlanWijs zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan PlanWijs zal bemiddelen.

**Financiële Instelling:** De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

### **Artikel 2: Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle voorstellen en aanbiedingen van of overeenkomsten tussen PlanWijs en haar opdrachtgever.
2. 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 PlanWijs zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
3. Afwijkende bedingen van Opdrachtgever zijn slechts van toepassing indien en voor zover die specifiek en schriftelijk door PlanWijs zijn aanvaard. Die aanvaarding kan niet worden afgeleid uit het onbesproken laten door PlanWijs van een eventuele van toepassing verklaring van algemene voorwaarden door opdrachtgever. Een eventuele afwijking geldt dan ook alleen voor het betreffende geval, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.
4. Deze voorwaarden gelden voor eenieder die bij PlanWijs werkzaam is, eenieder die door PlanWijs wordt ingeschakeld, en een ieder voor wiens handelen of nalaten PlanWijs aansprakelijk is of kan zijn.

### **Artikel 3: Aanbiedingen en voorstellen**

1. Aanbiedingen zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever aan PlanWijs is verstrekt. De opdrachtgever zal zich ervoor inspannen, om tijdig alle informatie te verstrekken die van belang is voor het formuleren van een aanbod.
2. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is opgenomen, vervalt de aanbieding altijd na 14 dagen.
3. Aanbiedingen worden als aanvaard beschouwd na een expliciete of impliciete aanvaarding door de opdrachtgever. Een expliciete aanvaarding betekent dat de opdrachtgever duidelijk aangeeft in niet mis te verstane woorden dat hij akkoord is met het aanbod. Bij een impliciete aanvaarding verricht de opdrachtgever een bepaalde handeling waaruit kan worden afgeleid dat hij akkoord is met het aanbod (bijvoorbeeld het doorsturen van documenten die PlanWijs nodig heeft om aan de uitvoering van de overeenkomst te beginnen, of het betalen van een voorschot). Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is PlanWijs daaraan niet gebonden.
4. Een overeenkomst tussen opdrachtgever en PlanWijs wordt pas geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat PlanWijs een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. PlanWijs is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten



zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij een offerte aan opdrachtgever heeft verstuurd.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht PlanWijs niet tot het verrichten van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs
6. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.
7. PlanWijs kan niet aan haar aanbod gehouden worden wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, of een deel ervan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
8. Indien de opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in de bestaande overeenkomst, kunnen deze zowel mondeling als schriftelijk worden voorgesteld. De acceptatie van wijzigingen in bestaande overeenkomsten is echter alleen geldig bij schriftelijke bevestiging door PlanWijs.
9. Als na aanvaarding van het oorspronkelijke aanbod wijzigingen plaatsvinden in de omvang van de overeenkomst, kan dit leiden tot uitbreiding en/of wijziging van de overeengekomen begrote kosten. Dit zal vooraf gecommuniceerd en besproken worden en pas na overeenstemming worden doorgevoerd.

#### **Artikel 4: De opdracht**

1. Overeenkomsten worden uitsluitend gesloten door PlanWijs. Dit geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van de opdrachtgever is dat de overeenkomst door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW, 7:407 BW en 7:409 BW wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Tenzij met de opdrachtgever is afgesproken dat de overeenkomst door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd, is PlanWijs vrij om te bepalen welke van haar medewerkers of ingehuurd derden bij de uitvoering van de overeenkomst worden ingeschakeld.
3. Tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt, houdt de overeenkomst voor PlanWijs een inspanningsverplichting en geen resultaatsverbintenis in. PlanWijs zal zich inspannen om een positief resultaat te bereiken, maar kan niet garanderen dat dit resultaat zal (kunnen) worden bereikt. Bij de uitvoering van de overeenkomst zal op een wijze worden gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam administrateur verwacht mag worden.
4. PlanWijs zal eventuele deadlines die met de werkzaamheden gepaard gaan altijd duidelijk met de opdrachtgever kortsluiten. PlanWijs streeft er uiteraard naar 100% van deadlines te halen, echter kan dit helaas niet worden gegarandeerd. Deadlines dienen dan ook te worden beschouwd als streefdata en niet als fatale termijn, overschrijding van een deadline maakt PlanWijs derhalve niet schadeplichtig.
5. Indien de door PlanWijs te verrichten werkzaamheden plaatsvinden bij de opdrachtgever dan zal deze laatste alle faciliteiten ter beschikking stellen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn ter uitvoering van de overeenkomst.
6. De tussen opdrachtgever en PlanWijs aangegane overeenkomst is niet overdraagbaar.

#### **Artikel 5: Looptijd en opzegging**

1. Tenzij anders is bepaald of uit de aard van de opdracht voortvloeit loopt de overeenkomst voor onbepaalde tijd.
2. Opzegging van de dienstverleningsovereenkomst is, voor PlanWijs en voor opdrachtgever, voor het eerst mogelijk 1 jaar na ingangsdatum, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 volledige maand (Wet Van Dam). Na opzegging dient Opdrachtgever de bij PlanWijs afgesloten financiële producten, binnen 3 maanden over te dragen naar een ander kantoor/intermediair naar keuze. Is dit niet binnen deze periode van 3 maanden gebeurt, dan brengt PlanWijs



opnieuw, en met terugwerkende kracht, het afgesproken bedrag voor de dienstverleningsovereenkomst weer bij Opdrachtgever in rekening. Mogelijk door PlanWijs gemaakte kosten worden bij Opdrachtgever in rekening gebracht (tegen het dan geldende uurtarief), evenals de mogelijke afwikkelingskosten.

3. Opdrachtgever dient de overeenkomst schriftelijk of per e-mail op te zeggen.
4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door PlanWijs, zal PlanWijs in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van de financiële dienstverlening aan één of meer derden. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor PlanWijs extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen een termijn van veertien dagen te voldoen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 6: Informatie van opdrachtgever**

1. Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan PlanWijs 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 maar ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen, dat PlanWijs haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
2. PlanWijs kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien opdrachtgever het in lid 1 bepaalde strikt naleeft.
3. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van PlanWijs zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, heeft PlanWijs het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan PlanWijs verschaft informatie.

#### **Artikel 7: Communicatie**

1. In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan PlanWijs heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht PlanWijs heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
2. Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van opdrachtgever, door PlanWijs verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door PlanWijs gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van PlanWijs het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.
3. Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan PlanWijs heeft bekend gemaakt, mag PlanWijs erop vertrouwen dat opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 8: Aanbiedingen en offertes van financiële instellingen en adviezen van PlanWijs**

1. Door PlanWijs 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.
2. Aan door PlanWijs 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 indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Door PlanWijs 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 PlanWijs een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
3. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan door PlanWijs 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. PlanWijs staat niet in



voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

#### **Artikel 9: Inschakeling derden**

1. Het is PlanWijs toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoede kosten worden doorbelast aan opdrachtgever.
2. Voor zover PlanWijs bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, notarissen, advocaten, fiscalisten, taxateurs 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.
3. PlanWijs is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden, behoudens opzet of grove schuld van PlanWijs. Indien deze derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van een overeenkomst van de opdrachtgever willen beperken, gaat PlanWijs ervan uit en bevestigt zij zonodig bij deze dat alle haar gegeven overeenkomsten van de opdrachtgever de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking namens de opdrachtgever te aanvaarden.

#### **Artikel 10: Honorarium**

1. Het voor haar dienstverlening aan PlanWijs toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen (bijv. bij wet verplicht in geval van verstrekking van een consumptief krediet) of er kan een uurtarief, maar overwegend een vast honorarium en of een abonnement worden overeengekomen. Bij een abonnement wordt een maandelijks vast bedrag in rekening gebracht voor de dienstverlening ongeacht de werkelijke tijd die PlanWijs daaraan besteed. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.
2. Alle genoemde tarieven zijn, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief btw en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
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.
4. Bij bemiddelingswerkzaamheden gaat PlanWijs uit van de intentie om een financieel product af te sluiten, tenzij anders overeengekomen, daardoor kan het honorarium zoals PlanWijs dat in rekening brengt vrij van btw blijven.
5. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan opdrachtgever doorberekend. PlanWijs 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 PlanWijs beïnvloeden.
6. PlanWijs is steeds gerechtigd van de opdrachtgever de betaling van een voorschot op de vergoeding te verlangen. De omvang van het voorschot zal in overleg tussen PlanWijs en de opdrachtgever worden vastgesteld.
7. PlanWijs mag haar tarieven en de inhoud van het eventueel gekozen abonnement tussentijds aanpassen. Hierover zal opdrachtgever vooraf worden geïnformeerd.

8. De dienstverleningsovereenkomst inzake het gekozen abonnement, vast tarief, uurtarief of honorarium begrepen in de opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen gaan, in op de in de dienstverleningsovereenkomst genoemde datum en is voor onbepaalde tijd tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
9. In het geval de opdracht stagneert of niet verder kan plaatsvinden buiten toedoen van PlanWijs, brengt PlanWijs de tot dan toe besteedde uren maal het uurtarief in rekening. Opdrachtgever ontvangt hiervoor dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concreet advies is gegeven of een offerte van enig aanbieder is gepresenteerd.

#### **Artikel 11: Factuur en betaling**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt het tarief (maandelijks) vooraf in rekening gebracht door middel van een factuur per e-mail en/of per post.
2. In geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever, zijn de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar.
3. Een ontvangen voorschotbetaling wordt verrekend met de einddeclaratie.
4. Ingeval van een gezamenlijk gegeven overeenkomst zijn de opdrachtgevers hoofdelijk verbonden voor de betaling van de volledige factuur.
5. PlanWijs is gerechtigd om vorderingen tussen haar en de opdrachtgever over en weer met elkaar te verrekenen.
6. Betaling van de factuur dient, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, door de opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
7. Betaling dient plaats te vinden door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het op de factuur vermelde IBAN ten name van 'PlanWijs' onder vermelding van het factuurnummer en klantnummer.
8. Voor zover PlanWijs 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 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.
9. Verrekening door opdrachtgever van door PlanWijs voor haar dienstverlening in rekening gebracht 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 PlanWijs uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
10. Indien opdrachtgever de door PlanWijs 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 PlanWijs te voldoen kan PlanWijs de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten zoals is bepaald in en wordt berekend conform de Wet Incassokosten.
11. 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.

#### **Artikel 12: Opschorting en ontbinding**

1. PlanWijs is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

2. PlanWijs is ook bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. PlanWijs is bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt. Of indien na het sluiten van de overeenkomst PlanWijs ter kennis is gekomen of omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
4. In geval van liquidatie, van (een aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven - ten laste van de opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het PlanWijs vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting van haar kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
5. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van PlanWijs op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de ontbinding aan opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft PlanWijs recht op vergoeding van door haar geleden schade en gemaakte kosten. Indien PlanWijs de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.

### **Artikel 13: Aansprakelijkheid**

1. Iedere aansprakelijkheid van PlanWijs is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PlanWijs wordt uitgekeerd, inclusief het door PlanWijs te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
2. In het geval de in lid 1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van PlanWijs in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van PlanWijs alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door PlanWijs 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 PlanWijs geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van PlanWijs en de hare beperkt tot de door de financiële instelling aan opdrachtgever in rekening gebrachte jaarpremie van het financieel product waar de aanspraak betrekking op heeft.
3. PlanWijs is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, vermogensschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. PlanWijs is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van, met betrekking tot de overeenkomst, door derden verrichte werkzaamheden. De werking van artikel 6:76 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
5. PlanWijs is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als:
  - gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door opdrachtgever verstrekte informatie;
  - de schade voortvloeit uit fouten in door PlanWijs gebruikte software, tenzij PlanWijs de schade op de leverancier van de software kan verhalen;



- de schade voortvloeit uit de omstandigheid dat opdrachtgever bedragen die door de financiële instelling aan opdrachtgever in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan;
  - de schade het gevolg is van de omstandigheid dat een door opdrachtgever overeengekomen financieringsvoorboud is verstreken;
  - de schade 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.
  - de schade voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan PlanWijs verzonden (email)berichten PlanWijs niet hebben bereikt.
6. 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.
  7. De opdrachtgever vrijwaart PlanWijs en haar hulppersonen tegen vorderingen van derden, die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door PlanWijs ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden alsmede tegen de kosten van PlanWijs in verband met het voeren van verweer tegen dergelijke vorderingen.
  8. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van PlanWijs voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van PlanWijs of haar ondergeschikten.

#### **Artikel 14: Overmacht**

1. PlanWijs is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor PlanWijs Redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van PlanWijs ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van PlanWijs 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, financiële instellingen 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 PlanWijs kan worden gevergd.
3. PlanWijs heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat PlanWijs zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 1 maand is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel PlanWijs ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is PlanWijs gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 15: Intellectuele eigendomsrechten**

1. Het is de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PlanWijs niet toegestaan door of namens PlanWijs geproduceerde adviezen, overeenkomsten of andere voortbrengselen van de geest, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, openbaren en/of exploiteren.





2. In geval van overtreding van lid 1 van dit artikel is opdrachtgever verplicht de hierdoor door PlanWijs geleden schade te vergoeden, onverminderd alle overige rechten van PlanWijs. Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte worden aan opdrachtgever doorbelast. Ingeval PlanWijs de opdrachtgever in rechte dient te betrekken en opdrachtgever wordt veroordeeld tot vergoeding van de door PlanWijs gemaakte proceskosten, dan zal opdrachtgever alle daadwerkelijk door PlanWijs gemaakte kosten verband houdende met de betreffende procedure dienen te vergoeden.

#### **Artikel 16: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Door opdrachtgever aan PlanWijs verstrekte persoonsgegevens zullen door PlanWijs 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 PlanWijs 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.
3. Indien PlanWijs op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden (mede) te verstrekken, en PlanWijs zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is PlanWijs niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op welke grond dan ook.
4. Indien opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst e.d. van PlanWijs, zal PlanWijs de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 17: Klachten**

1. PlanWijs beschikt over een interne klachtenprocedure mocht er onverhoopt iets fout gaan of niet naar tevredenheid worden afgehandeld. Opdrachtgever dient haar klacht schriftelijk of per e-mail aan PlanWijs voor te leggen alwaar PlanWijs zal proberen met Opdrachtgever tot een goede oplossing te komen.
2. PlanWijs is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300017060. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter in Arnhem.
3. PlanWijs conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,= (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft PlanWijs de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

#### **Artikel 18: Verval van recht**

1. Klachten met betrekking tot door PlanWijs 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 PlanWijs te worden ingediend bij PlanWijs. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van opdrachtgever op.

2. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door PlanWijs 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 19: Slotbepalingen**

1. Op alle door PlanWijs uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaard opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
2. In het geval de inhoud van schriftelijk tussen PlanWijs en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen
4. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden of indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan is het bepaald in het vorige lid overeenkomstig van toepassing.
5. Indien PlanWijs niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat PlanWijs in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
6. PlanWijs is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval PlanWijs 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 beheersen deze vanaf de door PlanWijs genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.
7. De meest actuele versie van de algemene voorwaarden is te raadplegen via [www.planwijs.nu](http://www.planwijs.nu) en kan op verzoek van opdrachtgever per post of e-mail worden toegestuurd.