

Algemene Voorwaarden versie 1.1 2017

Van toepassing per 4 december 2017

Vorige versie 1.6 2015

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Otten & Flim Financiële Diensten, Hypotheken, Verzekeringen en Pensioenen namens Hypotheken Info Centrum Rijssen B.V., hierna te noemen Otten & Flim.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en Otten & Flim zijn overeengekomen.
3. Een opdrachtgever is een rechtspersoon binnen wiens organisatie of een natuurlijk persoon voor wie Otten & Flim bepaalde werkzaamheden zal verrichten.
4. Een opdracht is een tussen opdrachtgever en Otten & Flim gesloten schriftelijke overeenkomst, waarbij Otten & Flim zich verbindt tot het leveren van verrichtingen van financiële diensten in het kader van de Wet Financieel Toezicht in de ruimste zin van het woord, met alle daarbij behorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
5. Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken over een opdrachtgever, worden tevens de relaties van Otten & Flim Verzekeringen en afdeling RegioBank bedoeld welke gebruikmaken van de dienstverlening zonder dat daartoe een Opdracht tot Dienstverlening is ondertekend.
6. Indien opdrachtgever afwijkende, algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Afwijkende, algemene voorwaarden worden door Otten & Flim dan ook niet geaccepteerd.
7. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en in dat geval zal de betreffende bepaling in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 2 Opdrachten

1. Aanbiedingen van Otten & Flim mogen zonder schriftelijke toestemming van Otten & Flim niet worden vermenigvuldigd, noch aan derden ter inzage worden gegeven.
2. De dienstverleningsopdracht als omschreven in de opdracht tot dienstverlening wordt gedurende één maand na dagtekening gestand gedaan, tenzij de opdracht anders vermeldt.
3. Een dienstverleningsopdracht komt tot stand zodra Otten & Flim en opdrachtgever deze schriftelijk hebben bevestigd middels een getekend formulier 'opdracht tot dienstverlening'.

Artikel 3 Correspondentie en nieuwsbrief

1. Correspondentie vanuit Otten & Flim geschiedt zoveel mogelijk digitaal; hoofdzakelijk per e-mail, voor zover de boodschap zich daartoe leent. Documenten die door opdrachtgever moeten worden ondertekend, zullen in voorkomende gevallen deels per reguliere post worden verzonden, of persoonlijk aan opdrachtgever ter hand worden gesteld. Wenst opdrachtgever bepaalde, reeds digitaal toegezonden informatie alsnog schriftelijk te ontvangen, dan zal daar op aanvraag door Otten & Flim in worden voorzien.
2. Van opdrachtgever, alsmede overige relaties van Otten & Flim, dient te allen tijde een geldig correspondentie e-mailadres bekend te zijn. Dit e-mailadres zal worden gedocumenteerd in het klantdossier van opdrachtgever. Opdrachtgever zal dit e-mailadres opgeven bij ondertekening van de opdracht, of op het moment van aangaan van een langdurige relatie met Otten & Flim.
3. Het e-mailadres van opdrachtgever en overige relaties zal door Otten & Flim worden opgenomen in de klantadministratie en in een algemene verzendlijst ten behoeve van digitale klantmailings, waaronder nieuwsbrieven.
4. In geval van wijziging van het mailadres dient opdrachtgever dit zo snel mogelijk aan Otten & Flim bekend te maken. Opdrachtgever blijft hiervoor verantwoordelijk. Een autoreply vanwege onder meer (doch niet uitsluitend) het niet meer bestaan van het mailadres weerlegt deze verantwoording niet.
5. E-mailadressen zullen nimmer door Otten & Flim ter beschikking worden gesteld aan derden welke niet bij de uitvoer van de dienstverlening of het vervullen van de opdracht zijn betrokken.
6. Otten & Flim zal geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade welke voortvloeit uit het niet- of niet-tijdig ontvangen van toegezonden informatie.
7. Otten & Flim communiceert deels via centraal verzonden klantmailings. Ontvangers hebben de mogelijkheid om de aanmelding op de verzendlijst te annuleren, of te beëindigen. Het ligt besloten in de aard van de dienstverlening dat relaties van Otten & Flim, waaronder opdrachtgever, hiervan geen gebruik zullen maken. Digitale correspondentie en informatievoorziening vloeien immers veelal voort uit de advieswerkzaamheden, al dan niet in relatie tot de opdracht.

Artikel 4 Wat Otten & Flim verwacht van opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Otten & Flim nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
2. Otten & Flim heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.

3. Opdrachtgever is gehouden Otten & Flim volledig te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

4. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.

5. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan opdrachtgever geretourneerd.

6. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Otten & Flim ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar op grond van de polisvoorwaarden gerechtigd zijn de schade niet of niet geheel te vergoeden.

7. Heeft opdrachtgever elders verzekeringen of andere financiële producten gesloten, dan dient Otten & Flim hiervan door opdrachtgever in kennis te worden gesteld.

8. Opdrachtgever dient wijzigingen in diens situatie met betrekking tot verzekerde zaken en andere financiële producten aan Otten & Flim door te geven. Onder dergelijke wijzigingen vallen onder meer verhuizing, beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen en/of andere financiële producten, wijziging van bestemming van een bedrijf, nieuwe werkzaamheden, aanschaf nieuwe inventaris, meer of andere voorraden, aan- en verbouw van het bedrijf of uw woning, etc.

9. Otten & Flim onderhoudt alle contacten met de aanbieder. Indien de opdrachtgever zelf in contact wil staan met de aanbieder, stelt Otten & Flim de aanbieder daarvan op de hoogte. Otten & Flim dient door opdrachtgever op de hoogte te worden gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder.

10. Opdrachtgever dient de gegevens uit de ontvangen bescheiden door te lezen en te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk door te geven aan Otten & Flim.

Artikel 5 Looptijd, intrekking en beëindiging

1. De opdracht eindigt door:

a. vervulling van de opdracht door Otten & Flim, tenzij er sprake is van een opdracht dat naar zijn aard een doorlopend karakter heeft. In dat geval zal opdrachtgever een abonnement afnemen bij Otten & Flim en eindigt hiermee de opdracht alsnog;

b. Intrekking van de opdracht door opdrachtgever;

c. Ontbinding door één van beide partijen;

2. Een opdracht kan ten allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen,

worden ingetrokken. De opdrachtgever is ter zake van een intrekking nimmer schadeplichtig. Otten & Flim heeft ter zake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten en uren (uitgedrukt in het uurtarief). Het intrekken van een opdracht dient schriftelijk of elektronisch te geschieden.

3. Een opdracht kan worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen. Onder "wederpartij" wordt hier verstaan de wederpartij van Otten & Flim (dit is de opdrachtgever), dan wel de wederpartij van de opdrachtgever (dit is Otten & Flim). De verklaring tot ontbinding dient schriftelijk of elektronisch te geschieden.

4. Na beëindiging van de dienstverleningsopdracht als bedoeld in lid 2 sub b en c, is opdrachtgever honorarium verschuldigd, conform de opdracht tot dienstverlening. Er is geen honorarium verschuldigd als de opdracht teruggetrokken wordt door Otten & Flim en de opdrachtgever geen aanleiding hiertoe gegeven heeft.

Artikel 6 Wijze van beloning, betalingen

1. Otten & Flim berekent diverse diensten op basis van uurtarieven die Otten & Flim vooraf met opdrachtgever overeenkomt, of op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.

2. Indien Otten & Flim berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat Otten & Flim aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.

3. Indien Otten & Flim een vast honorarium met opdrachtgever is overeengekomen, is Otten & Flim niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, (zonder dat dit aan Otten & Flim is toe te rekenen) dat in redelijkheid niet van Otten & Flim kan worden verlangd dat de overeengekomen werkzaamheden worden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium of vast uurtarief. Otten & Flim stelt opdrachtgever hiervan uiteraard direct op de hoogte.

4. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stelt Otten & Flim opdrachtgever in kennis van de financiële consequenties.

5. Otten & Flim vraagt bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

6. Otten & Flim specificeert op verzoek de nota's naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal aan de opdracht toe te rekenen uren.

7. De betaling van de nota's is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte werkzaamheden.

8. Het honorarium en eventuele kostenramingen worden – voor zover van toepassing – vermeerderd met omzet- of assurantiebelasting.

9. Het honorarium (indien van toepassing vermeerderd met verschotten en declaraties van ingeschakelde derden) wordt inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting na volbrenging van de werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht. Bij opdrachten die een looptijd hebben van onbepaalde tijd zal het verschuldigde honorarium periodiek, per kalendermaand in rekening worden gebracht.

10. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht, of de tijd waarvoor zij is verleend is verstreken, en de verschuldigdheid van het honorarium afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Otten & Flim recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het honorarium.

Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door Otten & Flim verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever geniet en de grond(en) waarop de overeenkomst is geëindigd. Otten & Flim heeft slechts recht op het volledige honorarium, indien het voortijdige einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volledige honorarium, gelet op alle omstandigheden redelijk is. Op het door opdrachtgever te betalen bedrag worden de besparingen - die voor Otten & Flim uit de voortijdige beëindiging voortvloeien - in mindering gebracht.

11. Otten & Flim heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten, totdat opdrachtgever een door Otten & Flim in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.

12. Indien een vast tarief is overeengekomen, is Otten & Flim gerechtigd daarnaast een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de werkzaamheden de in de overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan. De kosten van het tarief vermenigvuldigd met de extra tijdseenheden is opdrachtgever eveneens verschuldigd is.

13. Indien een vergoeding op basis van een vaste vergoeding per dienst is overeengekomen, dient opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

14. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijk incassering van de vordering, zijn voor rekening van opdrachtgever, ook voor zover deze kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.

15. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers - voor zover de werkzaamheden

ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht - hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

Artikel 7 Uitvoering opdracht

1. Otten & Flim bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Otten & Flim zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.

2. Otten & Flim zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Otten & Flim kan evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.

3. Otten & Flim houdt de opdrachtgever op de hoogte van de verrichte werkzaamheden en stelt hem volledig in kennis van de voltooiing van de opdracht.

4. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.

5. Indien in de overeenkomst termijnen opgenomen zijn waarbinnen de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd, zijn deze termijnen geen grond voor ontbinding - mits bewijsbaar nalatigheid te verwijten is - waardoor overschrijding van de termijnen geen toerekenbare tekortkoming van Otten & Flim, of grond voor ontbinding van de overeenkomst oplevert.

Artikel 8 Overmacht

1. Indien Otten & Flim de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet als beoogd kan nakomen ten gevolge van een niet aan Otten & Flim toe te rekenen oorzaak (overmacht), waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: ziekte van werknemers en storingen in het computernetwerk, worden de verplichtingen opgeschort tot het moment dat Otten & Flim alsnog in staat is om deze op de overeengekomen wijze na te komen.

2. Onder overmacht worden uit hoofde van wet en jurisprudentie omstandigheden verstaan die niet krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Otten & Flim. Daarnaast wordt onder overmacht verstaan, alle omstandigheden waardoor Otten & Flim niet in staat is de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen, zonder dat Otten & Flim op deze omstandigheden invloed uit kan oefenen.

Artikel 9 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien de opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een aan Otten & Flim toe te rekenen tekortkoming, welke voortvloeit, of verband houdt met de uitvoering van de opdracht, zal Otten &

Flim geen aansprakelijk erkennen voor het bedrag dat hoger is dan de uitkering die in dat geval plaatsvindt op grond van de door Otten & Flim afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven.

2. Otten & Flim zal geen aansprakelijk erkennen voor:

- schade bij opdrachtgever of derden die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens door opdrachtgever, of schade die anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;

- schade bij opdrachtgever of derden die het gevolg is van handelen of nalaten van door Otten & Flim ingeschakelde hulppersonen;

- indirecte bedrijfsschade bij opdrachtgever of derden, waaronder begrepen - maar niet beperkt - stagnatie in de gang van zaken binnen de onderneming van opdrachtgever.

- beschadiging of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer, of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, Otten & Flim of derden.

- schade voortvloeiend uit programmeerfouten in gebruikte software, tenzij en voor zover de leverancier van bedoelde software aansprakelijkheid aanvaardt en de ontstane schade geheel op de leverancier kan worden verhaald.

3. Otten & Flim heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever te herstellen, of te beperken door eventuele verbetering van de opdracht.

4. Indien Otten & Flim bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Otten & Flim onmiddellijk na ontdekken hiervan in kennis te stellen. Indien opdrachtgever nalaat de vergissing bij Otten & Flim te melden, zal Otten & Flim geen aansprakelijkheid erkennen voor de uit de vergissing voortvloeiende schade.

Artikel 10 Opschorting/ontbinding

1. Otten & Flim heeft het recht om de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen volledig door opdrachtgever zijn voldaan, indien:

a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

b. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

c. Otten & Flim na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter ore zijn gekomen waardoor gegronde redenen bestaan om te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst niet zal nakomen, met inachtneming van lid 2.

2. Indien Otten & Flim gegronde redenen heeft om aan te nemen dat opdrachtgever de overeenkomst niet behoorlijk of slechts deels zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming dat redelijkerwijs rechtvaardigt.

3. Otten & Flim is bevoegd om de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is, of nakoming naar redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden verlangd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn openstaande vorderingen van Otten & Flim op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

5. Indien Otten & Flim de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt Otten & Flim aanspraken uit de wet en de overeenkomst.

Artikel 11 Klachten(procedure) en de erkende geschilleninstantie

1. Indien opdrachtgever een klacht heeft over een afhandeling of de werkwijze van Otten & Flim, wordt opdrachtgever verzocht Otten & Flim hierover zo spoedig mogelijk te informeren. Niet tijdig ingezonden klachten zullen niet in behandeling genomen kunnen worden. Na ontvangst van een tijdig gemelde klacht neemt Otten & Flim contact op met opdrachtgever conform de 'klachtenprocedure'.

2. Alle klachten worden aan de hand van de klachtenprocedure van Otten & Flim behandeld. Indien opdrachtgever meer informatie hierover wil hebben, dan kan hij de procedure bij Otten & Flim opvragen.

3. Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

4. Wanneer een klacht gegrond blijkt, heeft Otten & Flim het recht om:

a. de overeengekomen kostenvergoeding (vaste vergoeding of uurtarief) aan te passen;

b. de werkzaamheden kosteloos te verbeteren;

c. de eventueel afgekeurde werkzaamheden opnieuw te verrichten;

d. de opdracht deels niet meer uit te voeren, met een naar evenredigheid te restitueren gedeelte van door opdrachtgever reeds betaalde kostenvergoeding.

5. Mochten Otten & Flim en opdrachtgever onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kan opdrachtgever - mits deze consument is in de door het Klachteninstituut Financiële Diensten bedoelde zin - klachten inzake financiële producten of financiële dienstverlening voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag.

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Definitie opdrachtgever: De afnemer van een financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende, indien en voor zover die afnemer of andere belanghebbende een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Onder dit begrip wordt tevens geschaard de rechtspersoon, waarvan de doelstelling is gericht op het particuliere belang van bestuurders en/of deelnemers c.q. leden, zulks uitgezonderd de rechtspersoon die is opgericht met het doel gerechtelijke of buitengerechtelijke procedures voor te bereiden en te voeren ten behoeve van Consumenten.

6. Otten & Flim heeft schriftelijk verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie Kifid in de vorm van een bindend advies te onderwerpen. De opdrachtgever dient derhalve bij het aanhangig maken van het geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de opdrachtgever dat weigert, zal de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen.

Artikel 12 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Otten & Flim waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en Otten & Flim waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn worden beslecht conform hetgeen gesteld in artikel 10. Mocht geschillenbeslechting op de daarin gestelde wijze niet mogelijk zijn, dan wordt het geschil beslecht door de bevoegde rechter in of nabij de vestigingsplaats van Otten & Flim, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.

3. Er is sprake van een geschil als bedoeld in dit artikel zodra één der partijen dat stelt.

Artikel 13 Onderhoud, nazorg en Serviceabonnement

1. Bij het tekenen van de opdracht tot dienstverlening dient opdrachtgever een keuze te maken met betrekking tot toekomstige nazorg en onderhoud. Otten & Flim biedt daarom de mogelijkheid tot het sluiten van een Serviceabonnement.

2. Nazorg en onderhoud betaalt opdrachtgever via het Serviceabonnement, of aan de hand van de in de Dienstenwijzer genoemde urenvergoeding. Voor overige werkzaamheden geldt te allen tijde de in de Dienstenwijzer opgenomen vaste tarievenlijst, of de in de Dienstenwijzer genoemde vaste uurtarieven als aanvulling op het eventuele Serviceabonnement.

3. Otten & Flim neemt bij het Serviceabonnement ieder jaar contact op met opdrachtgever voor het

inplannen van een onderhoudsafspraak. Deze onderhoudsafspraak vindt plaats tijdens kantooruren. Indien een gemaakte afspraak door opdrachtgever wordt afgezegd, of niet wordt nagekomen, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het maken van een nieuwe afspraak.

4. Opdrachtgever dient bij een Nulabonnement zelf contact op te nemen met Otten & Flim voor onderhoud en nazorg. Deze onderhoudsafspraak vindt plaats tijdens kantooruren. Indien een gemaakte afspraak door opdrachtgever wordt afgezegd, of niet wordt nagekomen, is opdrachtgever opnieuw zelf verantwoordelijk voor het maken van een nieuwe afspraak.

5. Omzetting van Service- naar Nulabonnement kan per de contractvervaldatum. Omzetting van nul- naar Serviceabonnement kan te allen tijde.

6. De looptijd van het Otten & Flim Serviceabonnement bedraagt 1 jaar en wordt telkens voor een periode van 1 jaar stilzwijgend verlengd.

7. Een Serviceabonnement eindigt door opzegging, waarbij opdrachtgever gehouden is aan een opzegtermijn van minimaal 30 dagen voor verstrijken van contractvervaldatum, of indien opdrachtgever een wijziging in de voorwaarden of abonnementsgelden niet accepteert en dit schriftelijk te kennen geeft. In dat laatste geval eindigt het abonnement op de wijzigingsdatum.

8. Opzegging door opdrachtgever dient uitsluitend te geschieden per ondertekende brief, welke per post of per e-mail verzonden dient te worden.

9. Otten & Flim indexeert maximaal 1 keer per jaar de abonnementsprijzen. De hoogte van de indexatie wordt in december bepaald.

10. Het eventuele opgebouwde tegoed aan onderhoudsuren binnen het Serviceabonnement blijft 2 jaar geldig.

Artikel 14 Wanbetaling abonnementsgelden

1. Indien een incasso handmatig door opdrachtgever, of automatisch gestorneerd wordt, zal Otten & Flim opnieuw incasseren, of opdrachtgever aanschrijven met het verzoek om tot betaling over te gaan.

2. Indien de tweede incasso opnieuw gestorneerd wordt, of betaling na eerste verzoek uitblijft, zal Otten & Flim het openstaande bedrag met € 7,50 administratiekosten verhogen en opdrachtgever met inachtneming van een betalingstermijn van 14 dagen schriftelijk verzoeken om alsnog tot betaling over te gaan. Dit is de eerste formele herinnering.

3. Blijft betaling na de eerste herinnering uit, dan ontvangt opdrachtgever een tweede herinnering. Deze kent wederom een betalingstermijn van 14 dagen en een opslag voor administratiekosten van € 15,00.

4. Indien de betaling ook daarna uitblijft zal Otten & Flim opdrachtgever schriftelijk in gebreke stellen. Tevens behoudt Otten & Flim zich in dat geval het recht voor om de totale vordering over te dragen aan een incassobureau. Deze vordering zal bestaan uit het

bedrag dat opdrachtgever verschuldigd is, vermeerderd met de kosten van het incassobureau en overige administratieve kosten.

Artikel 15 Omzetting abonnementsvorm bij wanbetaling

1. Otten & Flim behoudt zich het recht voor om in het geval zoals beschreven in artikel 13.1 e.v. het Serviceabonnement eenzijdig en per direct om te zetten naar een kosteloos Nulabonnement, teneinde de openstaande vordering niet verder op te laten lopen.

2. Vanuit de abonnementsgelden van het Serviceabonnement bekostigt Otten & Flim mede de nazorg. Er zal daarom na omzetting zoals beschreven in lid a een aantekening in het klantdossier van opdrachtgever worden opgenomen dat nazorg op in het verleden gesloten financiële producten vanwege wanbetaling niet meer van toepassing is verklaard. Het eventuele binnen het abonnement opgebouwde tegoed aan serviceuren komt daarmee ook te vervallen. Omzetting van Service- naar Nulabonnement vanwege wanbetaling, alsmede de bovengenoemde aantekening zullen per aangetekende post aan opdrachtgever worden meegedeeld.

Artikel 16 Vindplaats van de voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij www.voorwaarden.net

2. Deze voorwaarden zijn te downloaden op www.otten-flim.nl/downloads

3. Van toepassing is de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Deze Algemene Voorwaarden versie 1.1 2017 zijn vastgesteld door Otten & Flim op 4 december 2017 te Rijssen.

Otten & Flim

- Stationsdwarsweg 9, 7461 AR Rijssen
- Stationsweg 75, 3771 VD Barneveld

(0548) 544 333

secretariaat@otten-flim.nl

www.otten-flim.nl