



HARTVOL HYPOTHEKEN
FINANCIËLE DIENSTEN MET PASSIE

ALGEMENE VOORWAARDEN HARTVOL HYPOTHEKEN

In deze Algemene Voorwaarden zijn de afspraken vastgelegd welke van toepassing zijn op alle Dienstverlening verricht door Hartvol Hypotheken.

Artikel 1 Definities

1.1 Aanbod

Onder een Aanbod wordt verstaan: een aanbod met betrekking tot een specifiek Financieel Product door een Financiële Onderneming.

1.2 Advisering

Onder Advisering wordt verstaan: het door of namens Hartvol Hypotheken aanbevelen van een specifiek Financieel Product.

1.3 Algemene Voorwaarden

Onder Algemene Voorwaarden wordt verstaan: deze algemene voorwaarden van Hartvol Hypotheken, zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

1.4 Bemiddeling

Onder Bemiddeling wordt verstaan: het door of namens Hartvol Hypotheken als tussenpersoon verrichten van werkzaamheden gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Financiële Onderneming met betrekking tot een Financieel Product.

1.5 Dienstverlening

Onder Dienstverlening wordt verstaan: de Advisering en Bemiddeling verricht door of namens Hartvol Hypotheken overeenkomstig de Opdracht tot Dienstverlening.

1.6 Financieel Product

Onder een Financieel Product wordt verstaan: (hypothecaire) geldleningen, kredieten, spaarrekeningen, beleggingsrekeningen, verzekeringen (waaronder doch niet uitsluitend arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, werkloosheidsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen, woonpakketverzekeringen) en andere in de Overeenkomst als zodanig aangewezen producten.

1.7 Financiële Onderneming

Onder Financiële Onderneming wordt verstaan: de partij die een specifiek Financieel Product aanbiedt en de partij die met de Opdrachtgever een overeenkomst aangaat of beoogd aan te gaan ter zake een specifiek Financieel Product.



1.8 Hartvol Hypotheken

Onder Hartvol Hypotheken wordt verstaan: Hartvol Hypotheken B.V. een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht naar Nederlands recht, statutair gevestigd te Rotterdam, Nederland, kantoorhoudende aan de Ram 5, 3225EG te Hellevoetsluis, Nederland en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 90025806.

1.9 Opdrachtgever

Onder Opdrachtgever wordt verstaan: de natuurlijk persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die met Hartvol Hypotheken een Overeenkomst is overeengekomen of zulks beoogd, dan wel de natuurlijk persoon, rechtspersoon of personenvennootschap aan wie door Hartvol Hypotheken een offerte, berekening, (financieel) advies en/of Aanbod al dan niet in concept is verstrekt.

1.10 Opdracht tot Dienstverlening

Onder Opdracht tot Dienstverlening wordt verstaan: de opdracht tot het verrichten van de Dienstverlening van de Opdrachtgever aan Hartvol Hypotheken zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

1.11 Overeenkomst

Onder Overeenkomst wordt verstaan: de overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek tussen Hartvol Hypotheken en Opdrachtgever op grond waarvan de Hartvol Hypotheken in het kader van de Opdracht tot Dienstverlening, welke door Hartvol Hypotheken en Opdrachtgever wordt overeengekomen.

1.12 Schriftelijk

Onder schriftelijk wordt verstaan: per brief of per mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

1.13 Digitale klantportaal

Onder Digitale klantportaal wordt verstaan: het digitale klantportaal van Opdrachtgever waar alle voorbehouden voor of in verband met de hypotheekaanvraag en de Overeenkomst in kan worden teruggevonden, zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend loonstroken, werkgeversverklaringen etc.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod tot het overeenkomen van een Overeenkomst, iedere Overeenkomst en alle Dienstverlening verricht door Hartvol Hypotheken ten behoeve van de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de Overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.



2.2

Niet alleen Hartvol Hypotheken, maar ook haar (voormalig) bestuurders en alle voor haar (voormalig) werkzame personen kunnen een beroep op deze Algemene Voorwaarden doen. Dit artikel geldt als een onherroepelijk beding om niet ten behoeve van derden zoals bedoeld in artikel 6:253 lid 4 Burgerlijk Wetboek.

2.3

Andere of afwijkende algemene voorwaarden waarnaar de Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst of anderszins verwijst, worden hierbij door Hartvol Hypotheken integraal verworpen en uitdrukkelijk niet-toepasselijk verklaard, tenzij Hartvol Hypotheken expliciet en onvoorwaardelijk deze andere of afwijkende voorwaarden schriftelijk heeft aanvaard.

2.4

Deze Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op een Aanbod of op een Financieel Product waar de Dienstverlening van Hartvol Hypotheken betrekking op heeft.

Artikel 3 Opdracht tot Dienstverlening en overeenkomen Overeenkomst

3.1

Ieder aanbod van Hartvol Hypotheken tot het verrichten van de Dienstverlening is van kracht gedurende de daarin genoemde termijn. De Overeenkomst komt tot stand door middel van ondertekening van de Overeenkomst. Hartvol Hypotheken zal met uw uitdrukkelijke instemming aanvangen met de Dienstverlening nadat de Overeenkomst door Opdrachtgever en Hartvol Hypotheken is ondertekend. De Dienstverlening kan eerder aanvangen als Opdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven aan Hartvol Hypotheken.

3.2

De Opdracht tot Dienstverlening wordt geacht uitsluitend aan Hartvol Hypotheken te zijn gegeven en niet aan een aan Hartvol Hypotheken verbonden persoon. Dat geldt ook als het de bedoeling van partijen is dat de Opdracht tot Dienstverlening zal worden uitgevoerd door een of meer bepaalde personen verbonden aan Hartvol Hypotheken. Artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek, dat voor laatstgenoemd geval een regeling geeft en artikel 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht is gegeven, worden uitdrukkelijk uitgesloten. Onder aan Hartvol Hypotheken verbonden personen worden begrepen haar werknemers en de door haar ingeschakelde derden.

3.3

Indien de Opdrachtgever als een consument in de zin van artikel 6:230g lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek kwalificeert, heeft de Opdrachtgever een herroepingsrecht als de Opdrachtgever de Overeenkomst is overeengekomen terwijl er uitsluitend gebruik is gemaakt van middelen van communicatie op afstand en er geen personen namens Hartvol Hypotheken gelijktijdig aanwezig waren.



De Opdrachtgever kan in dat geval, zonder opgave van redenen, uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat de Opdrachtgever de Overeenkomst met Hartvol Hypotheken is overeengekomen, de Overeenkomst ontbinden. De Opdrachtgever kan dit doen via een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring, waarbij gebruik kan worden gemaakt van het formulier dat daarvoor door Hartvol Hypotheken bij het overeenkomen van de Overeenkomst is verstrekt en tevens ter beschikking wordt gesteld op www.hartvolhypotheken.nl alsook op het persoonlijk klantportaal. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst herroept, ontvangt Opdrachtgever alle betalingen die hij op dat moment heeft gedaan onverwijld en ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Hartvol Hypotheken op de hoogte is van de herroeping van ons terug. Indien de Opdrachtgever van het herroepingsrecht gebruik maakt op elektronische wijze, zal Hartvol Hypotheken de ontvangst van de verklaring bevestigen. De Opdrachtgever kan geen gebruik meer maken van het herroepingsrecht indien Hartvol Hypotheken de complete opdracht op grond van de Overeenkomst heeft voltooid indien de Opdrachtgever Hartvol Hypotheken uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om met de Dienstverlening aan te vangen. In dat geval dient de Opdrachtgever de vergoeding voor de verrichte Dienstverlening onverkort te voldoen.

Artikel 4 Dienstverlening

4.1

Hartvol Hypotheken verleent de Dienstverlening naar behoren en conform de in de branche geldende normen uit en betracht hierbij de nodige zorgvuldigheid. De Opdracht tot Dienstverlening leidt tot een inspanningsverplichting en niet tot een resultaatsverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst. Hartvol Hypotheken zal zich bij het uitvoeren van de Opdracht tot Dienstverlening inspannen een beoogd resultaat te bereiken maar zal niet tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen indien dit resultaat niet wordt bereikt.

4.2

De uitvoering van de Opdracht tot Dienstverlening vindt alleen plaats ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan (de resultaten van) de Dienstverlening geen rechten ontlenen, ook niet wanneer zij direct of indirect als belanghebbende zijn aan te merken. Hartvol Hypotheken aanvaardt ongeacht de grondslag geen enkele aansprakelijkheid jegens derden in verband met verrichte Dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever.

4.3

De door Hartvol Hypotheken opgegeven termijnen voor het uitvoeren van de Opdracht tot Dienstverlening zijn bedoeld als een indicatie en niet als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst. Hartvol Hypotheken is niet verantwoordelijk voor het bewaken van termijnen zoals overeengekomen in overeenkomsten tussen de Opdrachtgever en de Financiële Onderneming, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Overeenkomst.



4.4

Ieder Aanbod dat Hartvol Hypotheken aan de Opdrachtgever namens een Financiële Onderneming stuurt is geheel vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Onderneming tenzij dit uitdrukkelijk anders uit het Aanbod blijkt.

4.5

Door Hartvol Hypotheken verstrekte informatie, op welke wijze dan ook, is vrijblijvend van aard en kan niet worden beschouwd als een verstrekt advies, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald. Alle berekeningen die Hartvol Hypotheken maakt en verstrekt zijn voorlopige berekeningen en dienen slechts ter indicatie. Deze berekeningen kunnen tussentijds wijzigen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving of als gevolg van wijzigingen in de persoonlijke situatie van de Opdrachtgever. Hartvol Hypotheken kan pas een definitieve berekening ten aanzien van een Aanbod verstrekken, wanneer Hartvol Hypotheken alle relevante informatie ten aanzien van de Opdrachtgever heeft ontvangen en een Financiële Onderneming een Aanbod heeft gedaan aan de Opdrachtgever.

4.6

De Advisering door Hartvol Hypotheken is gebaseerd op momentopnames en kan wijzigen als omstandigheden veranderen, zoals wijzigingen in wet- en regelgeving of wijzigingen in de persoonlijke situatie van de Opdrachtgever.

Artikel 5 Informatieverstrekking Opdrachtgever

5.1

De Opdrachtgever is gehouden alle door Hartvol Hypotheken gestelde vragen volledig en naar waarheid te beantwoorden. De Opdrachtgever dient verder, al dan niet op verzoek van Hartvol Hypotheken, alle relevante informatie op de door Hartvol Hypotheken gewenste wijze te verstrekken die nodig is of nodig kan zijn voor een zorgvuldige uitvoering van de Opdracht tot Dienstverlening en Hartvol Hypotheken te informeren indien er wijzigingen optreden in de reeds verstrekte informatie. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de verstrekte informatie juist en volledig is en vrijwaart Hartvol Hypotheken voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van door de Opdrachtgever verstrekte informatie. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van de relevante informatie rust altijd volledig bij de Opdrachtgever.

5.2

De Opdrachtgever dient alle informatie en (concept)adviezen die bij verkrijgt van Hartvol Hypotheken nauwgezet te controleren op de juistheid en volledigheid van de op de Opdrachtgever betrekking hebbende feiten. Eventuele onjuistheden of onvolledigheden dient de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk aan Hartvol Hypotheken te melden.



5.3

Indien de Opdrachtgever niet aan voornoemde verplichtingen voldoet, al dan niet na een herhaald verzoek daartoe, is Hartvol Hypotheken bevoegd om over te gaan tot opschorting van de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst en de Dienstverlening op te schorten. De vergoedingen voor de Dienstverlening die reeds door Hartvol Hypotheken is verricht tot het moment van opschorten, worden in dat geval bij de Opdrachtgever in rekening gebracht. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en de overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Tevens is Hartvol Hypotheken in dat geval niet verantwoordelijk voor de (financiële) gevolgen van de Dienstverlening en kan Hartvol Hypotheken niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade als gevolg van de Dienstverlening.

5.4

Hartvol Hypotheken vertrouwt erop dat de Opdrachtgever bereikbaar is op het door de Opdrachtgever ten tijde van het overeenkomen van de Overeenkomst opgegeven adres, telefoonnummer en e-mailadres. Indien de contactgegevens van de Opdrachtgever wijzigen zal de Opdrachtgever deze gewijzigde contactgegevens schriftelijk aan Hartvol Hypotheken doorgeven. Hartvol Hypotheken zal deze gewijzigde contactgegevens vervolgens aanpassen en opslaan.

Artikel 6 Inschakeling derde partijen

6.1

Hartvol Hypotheken kan voor het uitvoeren van de Opdracht tot Dienstverlening gebruik maken van derde partijen, mits daarvoor voorafgaande toestemming is verleend door de Opdrachtgever. Dergelijke partijen kunnen bijvoorbeeld zijn makelaars, fiscalisten, taxateurs, bouwkundige keurders of notarissen. De kosten die deze derde partijen in rekening brengen zullen door Hartvol Hypotheken worden doorbelast aan de Opdrachtgever, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk is overeengekomen dat deze derde partijen de kosten direct op de Opdrachtgever zullen verhalen. Hartvol Hypotheken zal de Opdrachtgever, wanneer mogelijk, informeren over de kosten die de derde partij in rekening zal brengen. Hartvol Hypotheken zal bij de selectie van de betreffende derde partij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Hartvol Hypotheken zal niet aansprakelijk zijn voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derde partijen.

Artikel 7 Overmacht

7.1

In gevallen waarin Hartvol Hypotheken tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst als gevolg van overmacht, zijnde situaties waarin het door Hartvol Hypotheken tekortschieten niet aan haar schuld te wijten is en ook niet op een andere grond aan haar is toe te rekenen, is Hartvol Hypotheken niet aansprakelijk voor enige schade die Opdrachtgever daardoor leidt.



7.2

Onder overmacht worden in ieder geval doch niet uitsluitend die situaties begrepen waarin sprake is van buiten toedoen van Hartvol Hypotheken ontstane omstandigheden, zoals doch niet uitsluitend situaties waarin sprake is van brand, ziekte, quarantaine, werkstaking, onverwachte overheidsmaatregelen, natuurgeweld, oorlog of andere belemmeringen, alsmede situaties waarin sprake is van een toerekenbare tekortkoming door of bij ingeschakelde derde partijen.

Artikel 8 Vergoedingen en betalingen

8.1

Hartvol Hypotheken is gerechtigd een vaste vergoeding voor de Dienstverlening in rekening te brengen bij de Opdrachtgever. Voor de vaste vergoeding hanteert Hartvol Hypotheken richtprijzen in haar commerciële uitingen. De daadwerkelijke hoogte van de vaste vergoeding is afhankelijk van de specifieke omstandigheden en wensen van de Opdrachtgever. De vaste vergoeding, alsmede eventuele overige vergoedingen, wordt overeengekomen en vastgelegd in de Overeenkomst.

8.2

Wijzigingen in de vaste vergoeding als gevolg van door de overheid opgelegde belastingen en/of heffingen worden door Hartvol Hypotheken aan de Opdrachtgever doorberekend. Hartvol Hypotheken is bevoegd om de overeengekomen vaste vergoeding tussentijds te verhogen wanneer door aan de Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden de werkzaamheden omvangrijker zijn dan bij het aanvaarden van de Opdracht tot Dienstverlening door Hartvol Hypotheken redelijkerwijs was te voorzien. Dit geldt ook indien zich na het overeenkomen van de Overeenkomst significante stijgingen voordoen ten aanzien van kosten van materialen en/of diensten die voor de uitvoering van de Overeenkomst nodig zijn en/of ten aanzien van andere kosten welke de kostprijs van de Dienstverlening beïnvloeden. Indien de Opdrachtgever als een consument in de zin van artikel 6:230g lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek kwalificeert, heeft de Opdrachtgever in voorkomend geval de bevoegdheid de Overeenkomst te ontbinden, mits de verhoging binnen drie maanden na de datum van de Overeenkomst wordt doorgevoerd.

8.3

Hartvol Hypotheken zal de overeengekomen vergoedingen factureren aan de Opdrachtgever. Betaling van de facturen van Hartvol Hypotheken dient – zonder enige korting, opschorting of verrekening – plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum. Indien de Opdrachtgever een incassomachtiging heeft verstrekt aan Hartvol Hypotheken, zal het gefactureerde bedrag door Hartvol Hypotheken met gebruikmaking van deze incassomachtiging worden geïnd. Indien de Opdrachtgever de facturen van Hartvol Hypotheken op een andere wijze wenst te voldoen dan hiervoor vermeld, dient zulks vooraf schriftelijk te worden overeengekomen tussen Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever.



8.4

Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is de Opdrachtgever over het factuurbedrag wettelijke (handels)rente verschuldigd zonder dat enige ingebrekestelling nodig is. Indien na aanmaning betaling alsnog uitblijft binnen de redelijke termijn die in die aanmaning wordt geboden, mag Hartvol Hypotheken aan de Opdrachtgever buitengerechtelijke kosten in rekening brengen.

8.5

Bezwaren van de Opdrachtgever met betrekking tot een factuur dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan Hartvol Hypotheken kenbaar te worden gemaakt, onder betaling van het niet-betwiste deel van de factuur.

Artikel 9 Beperking van de aansprakelijkheid

9.1

Indien de uitvoering van de Opdracht tot Dienstverlening mocht leiden tot aansprakelijkheid van Hartvol Hypotheken, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag dat in het voorkomende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Hartvol Hypotheken wordt uitgekeerd vermeerderd met een eventueel eigen risico.

9.2

In het geval geen uitkering op grond van de in artikel 9.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering mocht plaatsvinden, zal de aansprakelijkheid van Hartvol Hypotheken beperkt zijn tot maximaal het totaal van de aan u in rekening gebrachte vergoedingen voor de Dienstverlening.

9.3

Hartvol Hypotheken aanvaardt ongeacht de grondslag geen enkele aansprakelijkheid voor schade van de Opdrachtgever en/of derden (i) als gevolg van door Opdrachtgever niet verstrekte informatie of door Opdrachtgever onjuiste, onvolledige of ontijdige verstrekte informatie, (ii) als gevolg van het feit dat een Financiële Onderneming een Aanbod intrekt of wijzigt, (iii) als gevolg van het handelen of nalaten van derden, waaronder de door Hartvol Hypotheken na toestemming van de Opdrachtgever ingeschakelde derden, (iv) als gevolg van het gebruik door Hartvol Hypotheken van door derden beschikbaar gestelde middelen, waaronder software/programmatuur voor het maken van berekeningen, offertes of andere documenten, (v) als gevolg van het door de Opdrachtgever, ondanks herhaalde aanmaning, onbetaald laten van in rekening gebrachte bedragen, waaronder premies, renten en/of aflossingen, voor door de Opdrachtgever, na Bemiddeling door Hartvol Hypotheken, afgesloten Financiële Producten, (vi) als gevolg van het door de Opdrachtgever niet voldoen aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst die door de Opdrachtgever, na Bemiddeling door Hartvol Hypotheken, met de Financiële Onderneming is overeengekomen, (vii) als gevolg van de omstandigheid dat een door de Opdrachtgever met zijn wederpartij overeengekomen financieringsvoorbepaald is verstrekt, (viii) die veroorzaakt wordt doordat de Financiële Onderneming er niet of niet tijdig voor zorg draagt,



nadat Hartvol Hypotheken de Opdracht tot Dienstverlening heeft voltooid, de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan en (ix) die is aan te merken als indirecte schade of gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies of vertragingsschade.

9.4

De Opdrachtgever is in de gevallen zoals opgesomd in het vorige artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart Hartvol Hypotheken uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.

9.5

In geval van opzet of bewust roekeloosheid aan de zijde van Hartvol Hypotheken of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten, kan Hartvol Hypotheken op de beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid geen beroep doen.

9.6

De Opdrachtgever neemt alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.

Artikel 10 Beëindiging Overeenkomst

10.1

Ieder van Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever is bevoegd de Overeenkomst op te zeggen.

10.2

Ieder van Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever is daarnaast bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien (i) de andere partij ook na schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar/zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, (ii) de andere partij failliet is verklaard, (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend, wordt toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling of de Belastingdienst informeert niet langer in staat te zijn belastingen en/of sociale premies te betalen of (iii) de andere partij wordt geliquideerd of is ontbonden. Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever zullen elkaar zo spoedig mogelijk informeren zodra een of meer van de hiervoor genoemde omstandigheden zich dreigen voor te doen of zich voordoen.

10.3

Opzegging van de Overeenkomst dient te geschieden door middel van een schriftelijke verklaring gericht aan de betreffende partij waarbij wordt aangegeven welke Overeenkomst het betreft, wat de reden voor de opzegging is en tegen welke datum de Overeenkomst wordt opgezegd.



10.4

De Opdrachtgever is verplicht de betalingsverplichtingen die zijn ontstaan voor de datum waartegen de Overeenkomst is opgezegd en/of die betrekking hebben op Dienstverlening die voor die datum is verricht, tijdig en volledig na te komen.

10.5

Na het einde van de Overeenkomst blijven deze Algemene Voorwaarden, voor zover mogelijk, van kracht.

10.6

Tenzij de Opdrachtgever kwalificeert als een consument in de zin van artikel 6:230g lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek, dienen eventuele gesloten verzekeringen binnen deze maand door de Opdrachtgever rechtstreeks te worden opgezegd dan wel te worden ondergebracht bij een andere intermediair. Indien de Opdrachtgever nalaat zelf tijdig voor opzegging of intermediairwijziging zorg te dragen, is Hartvol Hypotheken onherroepelijk gemachtigd namens de Opdrachtgever deze opzegging of intermediairwijziging te bewerkstelligen.

Artikel 11 Klachtenafhandeling

11.1

Hartvol Hypotheken heeft een klachtprocedure waar de Opdrachtgever gebruik van kan maken. Deze klachtprocedure is gepubliceerd op www.hartvolhypotheken.nl en kan aldaar worden geraadpleegd en worden gedownload of uitgeprint. Tevens wordt de klachtprocedure op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos toegezonden. Ten aanzien van de klachtprocedure gelden de volgende voorwaarden.

11.2

De Opdrachtgever kan een eventuele klacht die verband houdt met de Dienstverlening zoals door Hartvol Hypotheken verricht zowel telefonisch als schriftelijk indienen bij Hartvol Hypotheken. De Opdrachtgever dient de klacht in te dienen binnen 60 dagen nadat de Opdrachtgever bekend is of redelijkerwijze had kunnen zijn met de reden van de klacht.

11.3

De Opdrachtgever dient bij het indienen van de klacht te vermelden wie de klacht heeft ingediend, alsmede diens adres en emailadres, op welke Overeenkomst de klacht betrekking heeft alsook wat de klacht inhoudt door middel van een zo duidelijk en volledig mogelijke omschrijving van de klacht.

11.4

Hartvol Hypotheken zal na ontvangst van de klacht de Opdrachtgever binnen 2 dagen schriftelijk bevestigen op welke datum de klacht is ontvangen en binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld. Hartvol Hypotheken zal binnen 2 dagen contact met de Opdrachtgever opnemen. Indien Hartvol Hypotheken voor de afhandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft, kan Hartvol Hypotheken om deze informatie verzoeken waarbij zij een redelijke termijn zal stellen aan de Opdrachtgever.



11.5

Het indienen van een klacht doet niet af aan de verplichting van de Opdrachtgever om zijn verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen. Indien de klacht van de Opdrachtgever gegrond wordt bevonden door Hartvol Hypotheken, dan staat het Hartvol Hypotheken vrij te kiezen tussen aanpassing van het gefactureerde bedrag, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de Dienstverlening waarover u heeft geklaagd of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de Opdracht tot Dienstverlening tegen een evenredige terugbetaling van de door de Opdrachtgever reeds betaalde vergoedingen.

11.6

Hartvol Hypotheken is aangesloten bij het KiFiD. Indien Hartvol Hypotheken de klacht geheel of gedeeltelijk afwijst of wanneer (a) 6 weken zijn verlopen na ontvangst door de Opdrachtgever van de bevestiging van Hartvol Hypotheken dat de klacht is ontvangen of (b) 8 weken zijn verlopen na het indienen van de klacht, behoudens, in beide gevallen en voor zover van toepassing, verlenging van deze termijnen met de redelijke termijn zoals gesteld in het informatieverzoek van Hartvol Hypotheken of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen door Hartvol Hypotheken, kan de Opdrachtgever de klacht rechtstreeks voorleggen aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. De Opdrachtgever dient dit in voorkomend geval te doen binnen een termijn van een jaar nadat Opdrachtgever zijn klacht bij Hartvol Hypotheken heeft ingediend en binnen 3 maanden na het moment waarop Hartvol Hypotheken definitief haar standpunt heeft ingenomen ten aanzien van de Klacht en aan de Opdrachtgever heeft kenbaar gemaakt waarbij wordt verwezen naar het KiFiD en de termijn van drie maanden.

11.7

Hartvol Hypotheken onderwerpt zich niet op voorhand aan het oordeel van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening als bindend advies.

11.8

Alle geschillen tussen Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever die verband houden met of voortvloeien uit de Overeenkomst kunnen daarnaast worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

Artikel 12 Geheimhouding en privacy (AVG)

12.1

Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever verplichten zich jegens elkaar om alle informatie geheim te houden, welke hen in het kader van (de totstandkoming van) de Overeenkomst en de uitvoering daarvan bekend is of zal worden en waarvan bekend is of redelijkerwijs bekend kan zijn, dat deze informatie vertrouwelijk is. Zij verstrekken deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Hartvol Hypotheken en de Opdrachtgever zullen alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen nemen om de vertrouwelijke informatie geheim te houden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor de personen die bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn.



12.2

De geheimhoudingsplicht geldt niet indien een partij als gevolg wet- en regelgeving of een rechterlijke uitspraak de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen derde partij (zoals De Nederlandsche Bank of de AFM) dienen te worden verstrekt. Deze uitzonderingen geldt ook voor de personen die bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn.

12.3

Hartvol Hypotheken behandelt de door de Opdrachtgever verschafte gegevens en informatie in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en in overeenstemming met haar privacy statement welk privacy statement beschikbaar is via www.hartvolhypotheken.nl en via het Digitale klantportaal. Voor meer informatie over de verwerking van de persoonsgegevens van de Opdrachtgever, verwijst Hartvol Hypotheken naar het hiervoor genoemde privacy statement.

12.4

Hartvol Hypotheken zal alle persoonsgegevens die door de Opdrachtgever worden verstrekt, niet gebruiken voor of verstrekken aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst of zoals aangegeven in het hiervoor genoemde privacy statement.

12.5

Indien de Opdrachtgever zijn toestemming intrekt ter zake de opname van zijn persoonsgegevens in enige verzendlijst van Hartvol Hypotheken, zullen wij de betreffende gegevens naar aanleiding van het eerste schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 13 WWFT en Zorgplicht

13.1

Hartvol Hypotheken kan op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (de Wwft) gehouden zijn de identiteit van de Opdrachtgever vast te stellen. Hartvol Hypotheken is daarnaast op grond van de Wwft verplicht om ongebruikelijke transacties als bedoeld in de Wwft te melden bij de Financial Intelligence Unit (FIU). In bepaalde gevallen zijn deze transacties ook aan te merken als incident op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en dient Hartvol Hypotheken die ongebruikelijke transacties ook als incident melden bij de Autoriteit Financiële Markten.

13.2

Hartvol Hypotheken dient te voldoen aan de algemene zorgplicht welke is vastgelegd in artikel 4:24a van de Wft. Hartvol Hypotheken dient te handelen in het belang van de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst en is verplicht de Opdrachtgever op de hoogte te brengen van wezenlijke wijzigingen in de informatie die bij het de eerste Advisering of Bemiddeling is verstrekt om de Opdrachtgever in staat te stellen een adequate beoordeling van het Financiële Product te maken.



Artikel 14 Slotbepalingen

14.1

Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

14.2

Hartvol Hypotheken heeft de mogelijkheid om de inhoud van deze Algemene Voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Hartvol Hypotheken tot tussentijdse eenzijdige wijziging overgaat tijdens de uitvoering van de Opdracht tot Dienstverlening, zal Hartvol Hypotheken de Opdrachtgever over informeren zal Hartvol Hypotheken de Opdrachtgever de aldus gewijzigde Algemene Voorwaarden toezenden. De Opdrachtgever kan binnen 30 dagen na de datum waarop Hartvol Hypotheken de gewijzigde Algemene Voorwaarden heeft toegezonden aan de Opdrachtgever bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van die gewijzigde Algemene Voorwaarden. Hartvol Hypotheken zal dan met de Opdrachtgever in overleg treden over de inhoud van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Indien de Opdrachtgever als gevolg van dit overleg aangeeft de gewijzigde Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, blijven de voorheen geldende Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing. Wanneer de Opdrachtgever geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde Algemene Voorwaarden binnen de hiervoor genoemde termijn, dan zijn de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing vanaf de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden door Hartvol Hypotheken aan de Opdrachtgever zijn toegezonden.

14.3

Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht.

14.4

Deze Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op www.hartvolhypotheken.nl en kunnen aldaar worden geraadpleegd en worden gedownload of uitgeprint. Tevens worden de Algemene Voorwaarden op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos toegezonden.