



Jannink
& Hofsté

FINANCIEEL STRATEGISCH ADVIES

ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 2026-01



Artikel 1: Definities

1.1 Jannink en Hofsté BV:

Jannink en Hofsté BV gevestigd te Hengelo aan de Jan Tinbergenstraat 182-184, 7559 SP, hierna te noemen: "J&H",

1.2 Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie J&H enige offerte heeft verstrekt, aanbidding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 Opdracht:

De door Opdrachtgever aan J&H verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product, alsmede de daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.4 Financieel Product:

Een financieel product zoals, maar niet beperkt tot, hypothecaire financiering, krediet, verzekering, belegging, spaarproduct of aanverwante financiële dienst of overeenkomst.

1.5 Financiële Instelling:

De partij (waaronder begrepen aanbieder) bij wie het Financieel Product wordt afgesloten en/of de partij namens wie aan

Opdrachtgever een aanbod of offerte wordt gepresenteerd.

1.6 Werkzaamheden

Alle door J&H in het kader van de Opdracht verrichte werkzaamheden, waaronder begrepen advisering, bemiddeling, communicatie met Opdrachtgever en/of Financiële Instellingen, dossierbehandeling en overige handelingen die redelijkerwijs samenhangen met de uitvoering van de Opdracht.

1.7 Derden

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, niet zijnde J&H of Opdrachtgever, die door J&H in het kader van de uitvoering van de Opdracht wordt ingeschakeld, waaronder begrepen Externe Adviseurs, leveranciers, uitzendkrachten en externe administratiebureaus

1.8 AI/ICT

Alle (digitale) systemen, software, hardware, netwerken, cloud- en platformdiensten, databanken en overige informatietechnologie die J&H gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht, waaronder mede begrepen AI-systemen (zoals modellen voor tekst, data- of documentverwerking, classificatie, samenvatting, analyse of besluitondersteuning), ongeacht of deze door J&H zelf of door derden worden geleverd of beheerd.

Artikel 2: Opdracht

2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en J&H komt tot stand op het moment dat J&H de Opdracht schriftelijk tbevestigt, dan wel feitelijk met de uitvoering van de Opdracht aanvangt. Opdrachtgever verklaart vóór of uiterlijk bij het verstrekken van de Opdracht kennis te hebben kunnen nemen van deze algemene voorwaarden en daarmee in te stemmen.

2.2 J&H is bevoegd een aan haar aangeboden Opdracht te weigeren. Indien J&H een Opdracht weigert nadat zij reeds (beperkt) werkzaamheden heeft verricht, zal J&H Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en is Opdrachtgever gehouden de reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden overeenkomstig Artikel 6.

2.3 Alle Opdrachten worden uitsluitend door J&H aanvaard en uitgevoerd. Voor zover de uitvoering feitelijk plaatsvindt door een bepaalde bij J&H werkzame persoon, behoudt J&H het recht die persoon te vervangen of (onder verantwoordelijkheid van J&H) andere personen bij de uitvoering te betrekken.

2.4 De door J&H verrichte Werkzaamheden kwalificeren in beginsel als een inspanningsverplichting. Slechts indien en voor zover partijen uitdrukkelijk schriftelijk een concreet resultaat zijn overeengekomen, geldt een resultaatsverplichting.

2.5 Door J&H opgegeven termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Indien vertraging dreigt, zal J&H Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

2.6 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van J&H en alle voor J&H werkzame personen, alsmede door J&H bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen. Deze derden kunnen zich rechtstreeks op deze algemene voorwaarden beroepen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien bedoelde personen niet meer voor J&H werkzaam zijn.

2.7 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij J&H deze uitdrukkelijk en schriftelijk zonder voorbehoud heeft aanvaard.

2.8 Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, kan de Opdracht door Opdrachtgever te allen tijde schriftelijk worden opgezegd. In geval van opzegging is Opdrachtgever gehouden de tot het moment van opzegging verrichte Werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden overeenkomstig Artikel 6.



Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Jannink en Hofsté BV

- 3.1 Door J&H namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en steeds onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling. J&H kan niet garanderen dat een Financiële Instelling een aanbod gestand doet of een aanvraag accepteert.
- 3.2 Door J&H verstrekte berekeningen en indicaties met betrekking tot (verwachte) kosten van een Financieel Product en de (mogelijke) doorwerking daarvan in lasten van Opdrachtgever, zijn gebaseerd op de op dat moment beschikbare informatie, tarieven en uitgangspunten en dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd. Deze kunnen onder meer wijzigen door tussentijdse rente-, premie-, kosten- of (fiscale) wijziging(en) bij of van overheidswege, alsmede door acceptatievoorwaarden van de Financiële Instelling. Indien Opdrachtgever een (kennelijke) onjuistheid constateert, meldt hij dit zo spoedig mogelijk aan J&H, zodat J&H dit kan onderzoeken en indien van toepassing kan corrigeren.
- 3.3 Door J&H aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie én op de op dat moment geldende wet- en regelgeving en marktgegevens. Indien na het verstrekken van een advies relevante wijzigingen optreden (bijvoorbeeld in persoonlijke/financiële omstandigheden van Opdrachtgever, in wet- en regelgeving, of in voorwaarden/tarieven van Financiële Instellingen), kan dit gevolgen hebben voor de passendheid of uitkomst van het advies en kan (aanvullende) herbeoordeling nodig zijn.
- 3.4 Een definitieve vaststelling van productvoorwaarden en lasten is pas mogelijk op basis van een door een Financiële Instelling uitgebrachte (definitieve) offerte/aanbieding en de door Opdrachtgever geaccepteerde productvoorwaarden.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 J&H en Opdrachtgever communiceren in het kader van de Opdracht schriftelijk en/of via Digitale Berichten. Partijen kunnen daarbij gebruikmaken van e-mail en/of andere door J&H aangewezen digitale kanalen (zoals een klantportaal), mits redelijkerwijs toegankelijk voor Opdrachtgever.
- 4.2 Een tot een partij gerichte verklaring of mededeling heeft pas werking zodra deze de geadresseerde heeft bereikt. Een Digitaal Bericht geldt als bereikt wanneer het in de digitale omgeving van de ontvanger is afgeleverd (bijvoorbeeld in de mailbox of het klantportaal) en er geen melding is ontvangen waaruit blijkt dat bezorging is mislukt (zoals een "bounce" of foutmelding). Een (automatische) ontvangstbevestiging kan dienen als aanwijzing dat een Digitaal Bericht technisch is ontvangen, maar houdt op zichzelf geen inhoudelijke bevestiging of acceptatie in.
- 4.3 Indien een bericht van wezenlijk belang is voor (de voortgang van) de Opdracht of rechtsgevolgen beoogt te hebben—zoals het aanleveren van stukken met een deadline, het doorgeven van relevante wijzigingen, een klacht, een opzegging of een ingebrekestelling—spannen partijen zich redelijkerwijs in om discussie over ontvangst te voorkomen. De verzendende partij draagt daarbij in beginsel het risico van niet-ontvangst en kiest zo nodig een wijze van verzending waarmee ontvangst kan worden vastgesteld (bijvoorbeeld door een ontvangstbevestiging te vragen of gebruik te maken van een door J&H aangewezen kanaal). Dit laat onverlet dat een verklaring ook werking kan hebben indien niet-(tijdige) ontvangst het gevolg is van omstandigheden die de ontvanger betreffen en die rechtvaardigen dat het nadeel voor diens rekening komt.
- 4.4 Algemene informatie die J&H verstrekt (waaronder informatie op een website, in nieuwsbrieven of in algemene toelichtingen) is bedoeld ter algemene oriëntatie en geldt niet als advies in het kader van een Opdracht, tenzij J&H uitdrukkelijk aangeeft dat sprake is van een op de situatie van Opdrachtgever toegespitst advies en dit onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Werkzaamheden.
- 4.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig doorgeven van wijzigingen in contact- en adresgegevens. J&H mag bij haar communicatie uitgaan van de laatste bij haar bekende contactgegevens van Opdrachtgever.
- 4.6 Indien Opdrachtgever zich afmeldt voor de nieuwsbrief of andere (digitale) marketingcommunicatie van J&H, ontvangt Opdrachtgever dergelijke berichten niet langer. Opdrachtgever erkent dat de nieuwsbrief algemene informatie kan bevatten over (ontwikkelingen in) producten, wet- en regelgeving, dienstverlening of werkwijzen van J&H. Door afmelding kan Opdrachtgever dergelijke algemene informatie missen. J&H is niet aansprakelijk voor schade die (mede) het gevolg is van het missen van dergelijke algemene informatie door afmelding.



Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 J&H is bevoegd om bij de uitvoering van de Opdracht (delen van) de Werkzaamheden te laten verrichten door Derden, indien dit noodzakelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de Opdracht. J&H zal Opdrachtgever hierover – waar redelijkerwijs mogelijk – vooraf informeren.
- 5.2 De met de inschakeling van Derden gemoeide kosten (waaronder begrepen honoraria, leges en overige verschotten) komen voor rekening van Opdrachtgever, voor zover deze kosten (i) vooraf met Opdrachtgever zijn overeengekomen, of (ii) redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht. J&H zal desgevraagd een specificatie van dergelijke kosten verstrekken.
- 5.3 Indien J&H bij de uitvoering van de Opdracht (mede) gebruikmaakt van door een Externe Adviseur opgestelde adviezen (zoals van accountants, advocaten, notarissen, makelaars, fiscalisten of vergelijkbare adviseurs), zal J&H – waar mogelijk – vooraf overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de Externe Adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
- 5.4
 - a. Indien Opdrachtgever zelf een Derde of Externe Adviseur inschakelt en contracteert, is J&H niet verantwoordelijk voor de uitvoering door die Derde en niet aansprakelijk voor tekortkomingen van die Derde.
 - b. Indien en voor zover J&H een Derde inschakelt bij de uitvoering van de Opdracht, blijft J&H jegens Opdrachtgever in beginsel verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht. Voor gedragingen van door J&H ingeschakelde hulppersonen geldt dat J&H daarvoor in beginsel op gelijke wijze aansprakelijk is als voor eigen gedragingen, behoudens voor zover in deze voorwaarden (met name Artikel 8) rechtsgeldig beperkingen zijn overeengekomen.
 - c. Voor zover een Externe Adviseur een eigenstandig professioneel oordeel afgeeft (bijvoorbeeld juridisch, fiscaal of notarieel advies) waarop J&H mede steunt, blijft de Externe Adviseur in beginsel zelf verantwoordelijk voor de inhoud daarvan. Dit laat onverlet dat J&H gehouden blijft tot zorgvuldige selectie, afstemming en verwerking daarvan in het kader van de Opdracht.
- 5.5 Opdrachtgever stemt ermee in dat J&H, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Opdracht, relevante (persoons)gegevens en stukken kan delen met Derden en/of Externe Adviseurs. J&H zal daarbij handelen conform toepasselijke privacywetgeving en eventuele (verwerkers)afspraken.
- 5.6 Indien de inschakeling van een Derde of Externe Adviseur meebrengt dat Opdrachtgever aanvullende informatie moet aanleveren of handelingen moet verrichten (bijvoorbeeld het ondertekenen van volmachten of het aanleveren van documenten), zal Opdrachtgever hieraan tijdig medewerking verlenen.

Artikel 6: Honorarium en betaling

- 6.1 Voor de door J&H verrichte Werkzaamheden is Opdrachtgever een beloning (honorarium) verschuldigd. Partijen leggen vooraf mondeling danwel schriftelijk (waaronder mede begrepen per Digitaal Bericht) vast welke beloningswijze geldt (bijvoorbeeld een uurtarief, vast honorarium en/of (waar en voor zover wettelijk toegestaan) een beloningscomponent die samenhangt met vergoedingen of kosten van een Financiële Instelling).
- 6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen (waaronder begrepen btw en assurantiebelasting) die betrekking hebben op de Werkzaamheden of de Opdracht, worden aan Opdrachtgever doorberekend. J&H is gerechtigd tarieven aan te passen indien zich na het aanvaarden van de Opdracht aantoonbare kostprijsverhogende omstandigheden voordoen (zoals stijging van kosten van diensten van derden die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Opdracht). J&H zal Opdrachtgever hiervan tijdig vooraf schriftelijk in kennis stellen. Voor Consumenten geldt dat een wezenlijke tariefwijziging slechts wordt doorgevoerd nadat Opdrachtgever hierover is geïnformeerd en Opdrachtgever de mogelijkheid heeft de Opdracht te beëindigen voor zover dwingendrechtelijke regels dit vereisen.
- 6.3 Facturen van J&H dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na factuurdatum, op de door J&H aangegeven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6.4 Voor zover Opdrachtgever premies, rente en/of andere bedragen verschuldigd is aan een Financiële Instelling (al dan niet via of met bemiddeling van J&H), dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet of niet tijdig voldoen daarvan gevolgen kan hebben, waaronder het (tijdelijk) vervallen of beperken van dekking bij verzekeringen en/of het nemen van (contractuele) maatregelen door de Financiële Instelling (waaronder in voorkomende gevallen uitwinning). Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling van dergelijke bedragen aan de Financiële Instelling.
- 6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door J&H in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door J&H uitdrukkelijk en zonder voorbehoud schriftelijk is erkend dan wel in rechte onherroepelijk is vastgesteld, onverminderd rechten van Opdrachtgever die voortvloeien uit dwingendrechtelijke bepalingen (waaronder consumentenbescherming).



- 6.6 Indien Opdrachtgever een factuur niet binnen de overeengekomen termijn voldoet, is Opdrachtgever vanaf de dag na het verstrijken van die termijn wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Daarbij geldt de wettelijke rente (art. 6:119 BW) of – indien sprake is van een handelsovereenkomst – de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW). Indien J&H na het verstrijken van de betalingstermijn (verdere) incassomaatregelen moet treffen, komen de buitengerechtigde incassokosten voor rekening van Opdrachtgever overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten (BIK). Voor Consumenten geldt dat buitengerechtigde incassokosten pas verschuldigd zijn nadat J&H een aanmaning heeft verzonden die voldoet aan art. 6:96 lid 6 BW (de “veertiendagenbrief”).
- 6.7 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van verschuldigde kosten (waaronder incassokosten), vervolgens ter voldoening van verschuldigde rente en daarna ter voldoening van de oudste openstaande hoofdsommen, ook indien Opdrachtgever aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.8 Indien er naar objectieve maatstaven redelijke grond bestaat om te twijfelen aan de kredietwaardigheid of betalingsbereidheid van Opdrachtgever (bijvoorbeeld bij herhaaldelijke betalingsachterstanden), is J&H bevoegd de uitvoering van (verdere) Werkzaamheden op te schorten, nadat Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis is gesteld, totdat Opdrachtgever (aanvullende) zekerheid heeft gesteld of alsnog heeft betaald. J&H zal daarbij rekening houden met redelijke belangen van Opdrachtgever en – waar mogelijk – tijdig waarschuwen indien opschorting gevolgen kan hebben voor lopende termijnen.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever verstrekt J&H tijdig, volledig en naar waarheid alle informatie en stukken die J&H nodig heeft voor een correcte uitvoering van de Opdracht en de Werkzaamheden, zowel op verzoek van J&H als uit eigen beweging wanneer Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat die informatie van belang is. Hieronder valt onder meer (niet limitatief) informatie over wijzigingen in omstandigheden van Opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het advies of de passendheid/toereikendheid van een Financieel Product, zoals wijzigingen in gezinssamenstelling, inkomen, vermogen, schulden, woon- of werksituatie en relevante (verzekerings)risico's.
- 7.2 J&H verricht de Werkzaamheden op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien Opdrachtgever informatie niet, niet tijdig of onjuist verstrekt, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de Opdracht en de uitkomsten van berekeningen en adviezen. Dit laat onverlet dat J&H gehouden blijft aan haar wettelijke verplichtingen en zorgplichten; J&H mag daarbij in beginsel uitgaan van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.
- 7.3 Indien voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke gegevens of stukken niet, niet tijdig of niet overeenkomstig gemaakte afspraken aan J&H ter beschikking zijn gesteld, of indien Opdrachtgever anderszins niet aan zijn verplichtingen voldoet, is J&H bevoegd de uitvoering van de Opdracht (geheel of gedeeltelijk) op te schorten. J&H stelt Opdrachtgever daarvan vooraf of, indien dat niet mogelijk is, zo spoedig mogelijk schriftelijk (waaronder mede begrepen per Digitaal Bericht) op de hoogte, onder vermelding van welke informatie ontbreekt en binnen welke redelijke termijn Opdrachtgever deze alsnog kan aanleveren.
- 7.4 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aan J&H verstrekte informatie en voor het tijdig melden van wijzigingen. Voor zover schade of vertraging het gevolg is van het niet, niet tijdig of onjuist verstrekken van informatie door Opdrachtgever, komt deze voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Jannink en Hofsté BV

- 8.1 De aansprakelijkheid van J&H, alsmede van haar bestuurders, werknemers en door J&H bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is – voor zover wettelijk toegestaan – beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van J&H wordt uitgekeerd, vermeerderd met het door J&H op grond van die verzekering te dragen eigen risico. Op verzoek verstrekt J&H informatie over de (hoofdlijnen van de) beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 8.2 Indien en voor zover de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van J&H, alsmede van haar bestuurders, werknemers en door J&H bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, – voor zover wettelijk toegestaan – beperkt tot maximaal het totaal van het honorarium dat J&H aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht voor de Opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien voor die Opdracht geen honorarium in rekening is gebracht, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal € 5.000,-.



- 8.3 Indien J&H op verzoek van Opdrachtgever als (nieuw) intermediair wordt aangewezen voor een bestaand Financieel Product en/of een bestaande polis (waaronder begrepen het doorvoeren van een intermediairswijziging) en J&H het beheer daarvan op zich neemt, geldt dat J&H beperkt aansprakelijk is tot een maximum bedrag van € 5.000,- voor onjuistheden, onvolledigheden of fouten in de bestaande polis(gegevens) of productdocumentatie die zijn ontstaan vóór het moment waarop J&H als intermediair/beheerder is aangewezen en die (mede) het gevolg zijn van handelen of nalaten van derden (waaronder begrepen een eerdere tussenpersoon of de Financiële Instelling).
- 8.4 De uitvoering van de Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud en/of resultaten van de door J&H verrichte Werkzaamheden geen rechten ontleen.
- 8.5 J&H is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of niet-tijdige informatie.
- 8.6 Voor zover schade ontstaat door het niet of niet naar behoren functioneren van door J&H gebruikte AI/ICT (zoals omschreven in artikel 1.8 van de definities), is J&H niet aansprakelijk voor zover die schade het gevolg is van omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van J&H (zoals storingen bij leveranciers, cyberaanvallen, netwerk- of platformuitval).
- 8.7 Voor de werking van verklaringen en mededelingen die per (Digitaal) Bericht worden verzonden, geldt dat deze pas werking hebben zodra zij Opdrachtgever respectievelijk J&H hebben bereikt. Indien Opdrachtgever een (Digitaal) Bericht aan J&H verzendt, rust in beginsel op Opdrachtgever het risico dat het bericht J&H niet bereikt.
- 8.8 J&H is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het feit dat Opdrachtgever premies, rente en/of andere bedragen verschuldigd aan een Financiële Instelling niet of niet tijdig voldoet, behoudens voor zover partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen dat J&H zorgdraagt voor betaling namens Opdrachtgever en J&H daarin toerekenbaar tekortschiet.
- 8.9 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van J&H zelf, haar leidinggevendenden en/of haar ondergeschikten. Voor Consumenten geldt bovendien dat niets in deze voorwaarden beoogt af te doen aan dwingendrechtelijke rechten en beschermingsbepalingen, waaronder regels over onredelijk bezwarende bedingen in algemene voorwaarden.
- 8.10 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met J&H wegens een tekortkoming, indien J&H na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling – waarin J&H een redelijke termijn voor herstel is gesteld – toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. Verplichtingen van Opdrachtgever tot betaling die zijn ontstaan vóór het tijdstip van ontbinding en/of betrekking hebben op reeds verrichte Werkzaamheden, blijven onverminderd verschuldigd.

Artikel 9: Overmacht

- 9.1 J&H is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting uit de Opdracht voor zover nakoming redelijkerwijs niet mogelijk is als gevolg van een omstandigheid die niet aan J&H kan worden toegerekend (overmacht), omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. In geval van overmacht worden de verplichtingen van J&H opgeschort voor de duur van de overmacht. J&H stelt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van de (verwachte) duur van de overmacht en spant zich redelijkerwijs in om de gevolgen te beperken. Indien de overmacht langer dan 30 dagen voortduurt, zijn beide partijen bevoegd de Opdracht (voor het nog niet uitgevoerde deel) schriftelijk te beëindigen, zonder gehoudenheid tot schadevergoeding, met dien verstande dat Opdrachtgever verplicht blijft reeds verrichte Werkzaamheden en gemaakte kosten te vergoeden overeenkomstig Artikel 6.
- 9.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan (niet limitatief): storingen of uitval van (tele)communicatie-, netwerk- of platformdiensten, stroomstoringen, brand, overstroming, extreme weersomstandigheden, epidemieën/pandemieën, oorlog, terrorisme, oproer, (cyber)aanvallen, werkstakingen of uitsluitingen, en overheidsmaatregelen (waaronder in- en uitvoerbeperkingen). Een tekortkoming van leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere door J&H ingeschakelde derden geldt slechts als overmacht voor J&H voor zover die tekortkoming het gevolg is van een omstandigheid als bedoeld in artikel 9.1 en buiten de redelijke invloedssfeer van J&H valt.



Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

- 10.1 J&H verwerkt de door Opdrachtgever verstrekte (persoons)gegevens uitsluitend voor zover en voor zolang dit noodzakelijk is voor: (a) de uitvoering van de Opdracht en de daarbij behorende Werkzaamheden (waaronder dossiervorming, compliance en kwaliteitsbewaking), (b) het voldoen aan wettelijke verplichtingen, en/of (c) andere doeleinden die met Opdrachtgever uitdrukkelijk zijn overeengekomen. J&H verstrekt persoonsgegevens niet aan derden voor andere doeleinden dan hiervoor bedoeld, tenzij J&H daartoe wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld op verzoek van een bevoegde toezichthouder of opsporingsinstantie).
- 10.2 J&H informeert Opdrachtgever (en, waar van toepassing, andere betrokkenen) op transparante wijze over de verwerking van persoonsgegevens, waaronder over de doeleinden, rechtsgrond(en), categorieën ontvangers, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen, via haar privacyverklaring en/of bij aanvang van de gegevensverzameling.
- 10.3 J&H kan voor de uitvoering van de Opdracht gebruikmaken van Derden (zoals IT-/cloudleveranciers) die persoonsgegevens verwerken als verwerker of (sub)verwerker. In dat geval draagt J&H er zorg voor dat met dergelijke partijen passende afspraken worden gemaakt die aansluiten op de AVG, waaronder afspraken over beveiliging en vertrouwelijkheid.
- 10.4 J&H treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en/of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, uitvoeringskosten en de risico's van de verwerking.
- 10.5 Voor het verzenden van nieuwsbrieven en andere vormen van digitale direct marketing handelt J&H conform de Telecommunicatiewet (artikel 11.7) en de toepasselijke privacyregels. Opdrachtgever kan zich te allen tijde afmelden/bezwaar maken tegen dergelijke berichten op de wijze die in de betreffende uiting is aangegeven.
- 10.6 Voor zover J&H bij de uitvoering van de Opdracht AI/ICT inzet waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend binnen de kaders van de AVG en de door J&H gehanteerde (privacy- en beveiligings)maatregelen. J&H draagt er daarbij zorg voor dat personen die namens J&H AI-systemen gebruiken over een passend niveau van AI-geletterdheid beschikken, voor zover en wanneer dit op haar van toepassing is.

Artikel 11: Klachteninstituut

- 11.1 J&H is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder aansluitnummer 300.000234. Opdrachtgever (consument of kleinzakelijke ondernemer, voor zover Kifid bevoegd is) kan een geschil dat voortvloeit uit de Opdracht en/of de door J&H verrichte Werkzaamheden voorleggen aan Kifid overeenkomstig de dan geldende reglementen. Kifid doet uitspraak in de vorm van een bindend advies uitsluitend indien beide partijen (Opdrachtgever én J&H) daarmee instemmen; indien één van de partijen niet instemt (of geen keuze maakt), is de uitspraak niet-bindend. Opdrachtgever behoudt daarnaast het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.
- 11.2 Voor zover Opdrachtgever bij Kifid kiest voor een bindend advies, zal Kifid onderzoeken of J&H in dat concrete geval eveneens instemt met bindend advies, mede afhankelijk van de wijze waarop J&H bij Kifid is aangesloten (zoals opgenomen in het dienstverlenersregister van Kifid). Indien Kifid een bindende uitspraak doet, kan in sommige gevallen beroep openstaan bij de Commissie van Beroep van Kifid; daarvoor gelden de voorwaarden uit het toepasselijke reglement, waaronder dat beroep alleen mogelijk is bij een bindende uitspraak en dat (onder meer) een drempelbedrag van € 25.000 kan gelden als ondergrens voor beroep.

Artikel 12: Verval van recht

- 12.1 Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de Opdracht en/of de door J&H verrichte Werkzaamheden, dan wel over de hoogte of specificatie van door J&H in rekening gebrachte bedragen, zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk (waaronder mede begrepen per Digitaal Bericht) aan J&H kenbaar te maken, onder duidelijke omschrijving van de klacht. Opdrachtgever dient J&H daarbij een redelijke termijn te geven om de klacht te onderzoeken en – indien mogelijk – te herstellen of toe te lichten. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover dit voortvloeit uit dwingend recht of partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 12.2 Voor Consumenten geldt dat rechtsvorderingen en andere bevoegdheden voortvloeiend uit of verband houdend met de Opdracht en/of de Werkzaamheden niet worden beperkt door een contractuele vervaltermijn en uitsluitend onderhevig zijn aan de wettelijke verjaringstermijnen.
- 12.3 Voor Zakelijke Opdrachtgevers geldt dat, onverminderd wettelijke verjaringstermijnen, een rechtsvordering verband houdend met de Opdracht en/of de Werkzaamheden verjaart uiterlijk drie (3) jaar nadat Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan daarvan, tenzij dit in strijd is met dwingend recht. Deze bepaling laat de toepassing van art. 6:89 BW (klachtplicht binnen bekwame tijd) onverlet.



Artikel 13: Diversen

- 13.1 Op alle door J&H uitgebrachte aanbiedingen en offertes, alsmede op alle door J&H aanvaarde Opdrachten en overeenkomsten met Opdrachtgever, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 Indien de inhoud van schriftelijk tussen J&H en Opdrachtgever gemaakte afspraken afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken. Onder "schriftelijk" wordt mede verstaan communicatie per Digitaal Bericht, voor zover de inhoud daarvan reproduceerbaar en raadpleegbaar is.
- 13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden J&H slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk (waaronder mede begrepen per Digitaal Bericht) tussen J&H en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 13.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige/vernietigde bepaling, voor zover wettelijk toegestaan.
- 13.5 J&H is gerechtigd deze algemene voorwaarden tussentijds te wijzigen indien daarvoor een redelijke grond bestaat, zoals
- (a) wijzigingen in wet- en regelgeving of toezichtkaders,
 - (b) wijzigingen in haar dienstverlening, processen of (digitale) systemen, of
 - (c) wijzigingen ter verduidelijking of verbetering van de voorwaarden.
- J&H stelt Opdrachtgever van een wijziging tijdig schriftelijk (waaronder mede begrepen per Digitaal Bericht) in kennis en verstrekt daarbij de gewijzigde voorwaarden, onder vermelding van de datum van inwerkingtreding. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk bezwaar te maken tegen de gewijzigde voorwaarden.
- Indien Opdrachtgever bezwaar maakt, treden partijen in overleg. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, blijven de eerder geldende voorwaarden van toepassing op de bestaande Opdracht, tenzij voortzetting redelijkerwijs niet van J&H kan worden gevegd; in dat geval is J&H gerechtigd de Opdracht te beëindigen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn en afrekening conform Artikel 6.
 - Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt binnen voornoemde termijn, gelden de gewijzigde voorwaarden vanaf de aangekondigde ingangsdatum.
- 13.6 Voor Consumenten geldt dat niets in deze algemene voorwaarden beoogt af te doen aan dwingendrechtelijke consumentenrechten. Indien een wijziging van deze voorwaarden voor een Consument een wezenlijke nadelige wijziging inhoudt, heeft de Consument het recht de Opdracht te beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging in werking zou treden, voor zover dwingend recht dit vereist.