

Artikel 1: Simtra en Algemene Voorwaarden

1.1 Deze Algemene Voorwaarden worden gehanteerd door Simtra B.V. Verder in dit document genoemd als Simtra.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Simtra gedane adviezen, aanbiedingen, offertes, acceptaties daarvan en door Simtra gesloten overeenkomsten waarbij Simtra zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een Opdracht.

Artikel 2: Definities

2.1 Financieel Product of Financiële Producten: Een verzekering of ieder ander financieel product of dienst waarover Simtra zal adviseren en/of bemiddelen.

2.2 Financiële Instelling(en): De partij(en) bij wie een Financieel Product voor de Relatie wordt afgesloten.

2.3 Opdracht en/of Opdrachten: De door de Relatie aan Simtra verstrekte Opdracht om te adviseren over en/of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product, dan wel het geheel/gedeeltelijk beheer te voeren over zijn/haar assurantieportefeuille.

2.4 Relatie: De natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie Simtra enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

2.5 Voorwaarden: De voorwaarden die van toepassing zijn op een door Simtra geadviseerd en/of bemiddeld Financieel Product.

Artikel 3: Opdracht

3.1 Een overeenkomst tussen de Relatie en Simtra wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Simtra een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Simtra is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan de Relatie heeft verstuurd.

3.2 Alle aan Simtra verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Simtra en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van de Relatie is dat de Opdracht door een bepaalde bij Simtra werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

3.3 Aan Simtra verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Simtra, niet tot resultaatsverplichtingen.

3.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Simtra opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijnen.

3.5 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden binden Simtra slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Simtra en de Relatie zijn overeengekomen.

3.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de Relatie bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Simtra zonder voorbehoud schriftelijk zijn aanvaard.

3.7 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

3.8 De administratie van Simtra biedt volledig bewijs tenzij de Relatie tegenbewijs levert.

Artikel 4: Aanbiedingen en offertes

4.1 Door Simtra (namens Financiële Instellingen) gepresenteerde aanbiedingen, offertes of tarieven zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.

4.2 Aan door Simtra gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een Financieel Product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van de Relatie, kan de Relatie geen rechten ontfen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente en premiewijzigingen.

4.3 Door Simtra verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

Artikel 5: Communicatie

5.1 Als bewijs dat enig digitaal bericht per e-mail dan wel een daartoe bestemd formulier op de website van Simtra, aan Simtra is verzonden en dit bericht Simtra heeft bereikt, geldt een bevestiging van het ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging.

5.2 Door Simtra verstrekte algemene informatie op internet en/of schriftelijk en/of op aanvraag en op iedere andere wijze, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Simtra gegeven advies.

5.3 Totdat een adreswijziging aan Simtra bekend is gemaakt, mag Simtra erop vertrouwen dat de Relatie bereikbaar is op het door hem/haar eerder opgegeven adres, waaronder begrepen zijn/haar e-mailadres.

5.4 Wijzigingen welke van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Opdracht (waaronder emailadres), dient de Relatie onverwijld aan Simtra mede te delen.

5.5 Alle communicatie vindt plaats in het Nederlands. Dit is ook leidend op alle communicatie die plaatsvindt in het Engels.

5.6 De Relatie gaat akkoord met elektronische communicatie.

Artikel 6: Inschakeling derden

6.1 Het is Simtra toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht, indien nodig, gebruik te maken van derden. De met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan de Relatie.

6.2 Voor zover Simtra bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met de Relatie en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Simtra is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

6.3 Simtra is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van artikel 6.2, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 7: Honorarium en betaling

7.1 Het voor haar dienstverlening aan Simtra toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan de Relatie door de Financiële Instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden afgesproken.

7.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de Relatie doorberekend. Simtra is gerechtigd overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Simtra baseert zich daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Simtra doet dit per 1 januari van ieder jaar.

7.3 Facturen/nota's van Simtra dienen door de Relatie te worden betaald binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door Simtra voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur/nota anders vermeldt. Premies dienen echter volgens de Voorwaarden te worden betaald.

7.4 Voor zover Simtra namens een Financiële Instelling renten en/of premies aan de Relatie in rekening brengt, dient de Relatie zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente, overeenkomstig de Voorwaarden, tot gevolg kan hebben dat de door hem/haar afgesloten Financiële Producten geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

7.5 Verrekening door de Relatie van door Simtra voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door de Relatie gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de Relatie in verband met een door hem/haar gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegen vordering door Simtra uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

7.6 Indien de Relatie de door Simtra in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de Relatie, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Relatie ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Simtra te voldoen kan Simtra de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval de Relatie tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op basis van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7.7 Door de Relatie 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 de Relatie dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

7.8 Indien de kredietwaardigheid van de Relatie daartoe, naar het oordeel van Simtra, aanleiding geeft, is Simtra bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Relatie voldoende zekerheid voor zijn/haar betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 8: Verplichtingen van de Relatie

8.1 De Relatie zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Simtra, die Simtra 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 contactgegevens, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer, bankrekeningnummer en overige als relevant te beschouwen wijzigingen, welke kunnen maken dat Simtra haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten Financiële Producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

8.2 Simtra kan slechts ten opzichte van de Relatie aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien de Relatie artikel 8.1 naleeft.

8.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Simtra zijn gesteld, of indien de Relatie op andere wijze niet aan zijn/haar (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is Simtra bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.

8.4 De Relatie is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem/haar aan Simtra verschaft informatie.

8.5 De Relatie is verplicht zijn/haar gegevens en Financiële Producten regelmatig te controleren. Bij onregelmatigheden moet hij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken bij Simtra.

Artikel 9: Aansprakelijkheid van Simtra

9.1 Iedere aansprakelijkheid van Simtra alsmede van haar bestuurders, haar commissarissen, haar werknemers en de door Simtra bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot maximaal het totaal van het ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Relatie in rekening gebrachte honorarium. Indien Simtra geen honorarium voor haar dienstverlening aan de Relatie in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Simtra en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Simtra vergoede provisie(s), met betrekking tot het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft, verminderd met verleende retourprovisie, gedurende de 12 maanden na ontstaan van de schade.

9.2 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Relatie. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de Relatie geen rechten ontleen.

9.3 Simtra is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Relatie of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Relatie verstrekte inlichtingen.

9.4 Simtra is tegenover zakelijke relaties nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door Simtra gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Simtra kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

9.5 Simtra is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat aan Simtra verzonden (email)berichten Simtra niet hebben bereikt.

9.6 Simtra is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Relatie de aan hem/haar in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem/haar, na bemiddeling van Simtra, afgesloten Financiële Producten, niet of niet tijdig heeft voldaan.

9.7 Simtra is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
I. Een vermindering, vertraging of onjuistheid van een door de Relatie gegeven opdracht.
II. Het niet of gebrekkig functioneren van een telecommunicatiedienst (oa internet).
III. Het niet of gebrekkig functioneren van de door de Relatie gebruikte apparatuur.
IV. Het niet nakomen door de Relatie van zijn/haar verplichtingen.

9.8 Door in te stemmen met deze Algemene Voorwaarden geeft de Relatie uitdrukkelijk te kennen zich volledig bewust te zijn van het feit dat er risico's verbonden zijn aan het geven van Opdrachten en deze risico's te aanvaarden.

9.9 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Simtra voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar werknemers.

9.10 De Relatie is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Simtra indien Simtra zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de Relatie te voldoen.

Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door de Relatie te worden nagekomen.

Artikel 10: Overmacht

10.1 Simtra is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Simtra redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Simtra ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

10.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Simtra 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 (waaronder van nutsvoorzieningen en/of Financiële Instellingen en/of dataopslag), onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Simtra kan worden gevergd.

Artikel 11: Privacy en geheimhouding

11.1 Simtra en de Relatie verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie die hen in het kader van de Opdracht bekend is geworden.

11.2 Persoonsgegevens verkregen in het kader van de Opdracht zullen door Simtra worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, toepasselijke nationale regelgeving over privacy en gedragscodes waaraan Simtra zich heeft gecommitteerd.

11.3 Simtra heeft organisatorische en technische maatregelen getroffen om de persoonsgegevens afdoende te beveiligen.

11.4 Het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, zoals -maar niet beperkt tot- banken, verzekeraars en de tussenpersoon van de Relatie, zal slechts plaatsvinden voor zover dit voortvloeit uit de doelen waarmee persoonsgegevens zijn verkregen, dan wel op grond van een wettelijke plicht. Simtra mag persoonsgegevens ook uitwisselen met andere partijen die Simtra inschakelt bij de bedrijfsvoering of de uitvoering van de Opdracht.

11.5 Indien en voor zover van toepassing zal Simtra de Relatie om toestemming voor (verdere) verwerking vragen.

Artikel 12: Klachteninstituut

12.1 Simtra is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018294. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, adviezen en overige diensten waarop de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, kan door Relatie voor advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening of de burgerlijke rechter.

Artikel 13: Verval van recht

13.1 Klachten met betrekking tot door Simtra 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 in geval van zakelijke Relaties en 1 jaar in geval van particuliere Relaties nadat de Relatie de stukken, informatie of factuur waarop zijn/haar klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem/haar geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Simtra, te worden ingediend bij Simtra. Het indienen van een klacht schort nimmer de (betalings)verplichtingen van de Relatie op.

13.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de Relatie uit welke hoofde dan ook in verband met door Simtra verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de Relatie bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 14: Wijziging en aanvulling Algemene Voorwaarden

14.1 Simtra mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen of aanvullen. Wijzigingen en aanvullingen worden bekendgemaakt op de website van Simtra. Tevens zal de Relatie elektronisch worden geïnformeerd.

14.2 De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen na 30 dagen, nadat de wijzigingen en aanvullingen bekend zijn gemaakt, voor zowel Simtra als de Relatie bindend zijn.

Artikel 15: Toepasselijk recht

15.1 Op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, adviezen en overige diensten van Simtra is het Nederlandse recht van toepassing.

15.2 In het geval een geschil voortvloeiend uit aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, adviezen en overige diensten waarop de onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank te Rotterdam bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.