

ALGEMENE VOORWAARDEN

SEBASTIAAN ZAAL ASSURANTIËN B.V.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- **De Adviseur:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Sebastiaan Zaal Assurantiën B.V. gevestigd te Koudekerke, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 42073117 en geregistreerd bij de AFM met vergunningnummer 12051295
- **De Opdrachtgever:** de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf (werkgever), dan wel de particuliere cliënt (deelnemer/werknemer), die met De Adviseur een overeenkomst aangaat of een offerte heeft ontvangen;
- **De Overeenkomst:** elke overeenkomst tussen De Adviseur en de Opdrachtgever tot het verrichten van diensten;
- **Diensten:** alle door De Adviseur aan de Opdrachtgever sub-overeengekomen werkzaamheden, waaronder (maar niet uitsluitend) pensioenadvies, pensioencommunicatie, actuariële en financiële berekeningen, beheer van pensioenregelingen (nazorg) en juridische screening van pensioencontracten;
- **Advies:** het schriftelijke of mondelinge eindproduct van de geleverde diensten, zoals een pensioenrapport, adviesrapportage of memo.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen De Adviseur en de Opdrachtgever.
2. Eventuele (inkoop)voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk of via e-mail expliciet door De Adviseur zijn bevestigd.
4. De Adviseur opereert binnen de kaders van de Wet op het financieel toezicht (WFT). Bepalingen in deze voorwaarden wijken nimmer af van de wettelijke zorgplicht die op De Adviseur rust.
5. Indien een bepaling nietig blijkt te zijn, blijft de rest van de voorwaarden van kracht. Partijen zullen de nietige bepaling vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3. Aanbiedingen, offertes en totstandkoming

1. Alle aanbiedingen en offertes van De Adviseur zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk een termijn voor aanvaarding is vermeld.
2. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door de Opdrachtgever ondertekende offerte of opdrachtbevestiging (al dan niet digitaal) door De Adviseur is ontvangen.

3. Offertes en tarieven zijn gebaseerd op de informatie die de Opdrachtgever tot dat moment heeft verstrekt. Indien blijkt dat de werkelijke situatie complexer is (bijvoorbeeld door een groter aantal werknemers of complexe historische pensioenregelingen), is De Adviseur gerechtigd de prijs op basis van nacalculatie aan te passen.
4. De Adviseur kan niet aan een offerte worden gehouden als de Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat er sprake was van een kennelijke vergissing of verschrijving in de prijsstelling.

Artikel 4. Modellen en voorbeeldberekeningen

1. Alle door De Adviseur getoonde of verstrekte voorbeeldberekeningen, prognoses en grafische weergaven gelden slechts ter indicatie.
2. Pensioen- en beleggingsrendementen, evenals toekomstige fiscale en wettelijke kaders, zijn variabel. Aan prognoses kunnen nimmer rechten worden ontleend.

Artikel 5. Prijzen en honorarium

1. Tarieven kunnen worden overeengekomen op basis van een vast uurtarief, een vast honorarium (fee-contract) per project, of een abonnementsstructuur (voor doorlopend beheer en nazorg).
2. Alle prijzen zijn exclusief btw (voor zover de dienst btw-belast is) en eventuele verschotten (zoals opvraagkosten bij pensioenuitvoerders of externe actuariële validaties), tenzij anders overeengekomen.
3. De Adviseur is gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van de consumentenprijsindex (CPI) of marktconforme loonstijgingen. Bestaande contracten worden hierover tijdig geïnformeerd.

Artikel 6. Wijziging, annulering en tussentijdse opzegging

1. Indien de Opdrachtgever een lopend adviestraject tussentijds annuleert of stopzet, is deze verplicht de tot dan toe gemaakte uren en gemaakte kosten volledig te vergoeden.
2. Duurovereenkomsten (zoals service- of beheerabonnementen) worden aangegaan voor de duur van één jaar, tenzij anders overeengekomen, en worden telkens stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, met een opzegtermijn van één maand.

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst en Zorgplicht

1. De Adviseur zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de geldende wet- en regelgeving (waaronder de Wft) uitvoeren. Dit betreft een **inspanningsverbintenis** en geen resultaatverbintenis.
2. Het pensioenadvies is gebaseerd op de stand van de wetgeving, rechtspraak en fiscale regels op de dag dat het advies wordt uitgebracht. De Adviseur is niet verplicht om reeds uitgebrachte adviezen naderhand proactief aan te passen aan nieuwe wetwijzigingen, tenzij er een doorlopend beheercontract is afgesloten.

3. Voor de uitvoering van de diensten is De Adviseur mede afhankelijk van gegevens van derden, zoals pensioenverzekeraars, premiepensioeninstellingen (PPI's) en pensioenfondsen. De Adviseur is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen of tekortkomingen die worden veroorzaakt door deze externe pensioenuitvoerders.

Artikel 8. Verplichtingen van de Opdrachtgever (Informatieplicht)

1. De Opdrachtgever is gehouden om alle gegevens en bescheiden, waarvan De Adviseur aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de opdracht, tijdig, volledig en in de gewenste vorm ter beschikking te stellen. Denk hierbij aan:
 - i. Actuele werknemers- en salarisgegevens.
 - ii. Bestaande pensioenreglementen, uitvoeringsovereenkomsten en Uniforme Pensioenoverzichten (UPO's).
 - iii. Financiële jaarstukken of KvK-gegevens (indien relevant voor de betaalbaarheidstoets).
2. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan De Adviseur verstrekte gegevens.
3. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet of niet tijdig zijn verstrekt, heeft De Adviseur het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daardoor ontstane extra kosten in rekening te brengen.

Artikel 9. Toegang tot Klantenportalen

1. Indien De Adviseur ten behoeve van de dienstverlening gebruikmaakt van een online portal of softwareomgeving waarin de Opdrachtgever inzage heeft, dient de Opdrachtgever uiterst zorgvuldig om te gaan met inloggegevens en deze strikt geheim te houden.

Artikel 10. Levering van Adviezen en Rapporten

1. De door De Adviseur opgegeven termijnen voor het opleveren van adviesrapporten zijn indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
2. Overschrijding van een adviestermijn geeft de Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van De Adviseur.

Artikel 11. Betaling en incasso

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, korting of verrekening.
2. Reclames (klachten) over een factuur dienen binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk te worden gemeld. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de Opdrachtgever direct in verzuim. Vanaf dat moment is de wettelijke handelsrente (voor bedrijven) of de wettelijke rente (voor consumenten) verschuldigd, evenals incassokosten ter hoogte van ten minste 15% van het openstaande bedrag (met een minimum van € 250,-).
4. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met betalen, heeft De Adviseur het recht haar werkzaamheden (waaronder lopende pensioenonderhandelingen of verlengingen) per direct op te schorten.

Artikel 12. Wijziging contactgegevens

1. De Opdrachtgever is verplicht om wijzigingen in het (factuur)adres, rechtsvorm, of cruciale contactpersonen binnen de organisatie onverwijld schriftelijk of per e-mail aan De Adviseur door te geven.

Artikel 13. Rechten op het advies (Eigendomsvoorbehoud)

1. Alle door De Adviseur opgestelde adviezen, rapportages, berekeningen en documenten blijven eigendom van De Adviseur totdat de Opdrachtgever aan alle betalingsverplichtingen uit de onderliggende overeenkomst heeft voldaan. Het is de Opdrachtgever tot die tijd niet toegestaan het advies te implementeren of te delen met derden.

Artikel 14. Opschortingsrecht / Retentierecht

1. De Adviseur is bevoegd de afgifte van bescheiden, dossiers of het definitieve adviesrapport aan de Opdrachtgever op te schorten totdat alle openstaande declaraties volledig door de Opdrachtgever zijn voldaan.

Artikel 15. Klachten en Reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden of het uitgebrachte advies dienen binnen 30 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen twee maanden na oplevering van de betreffende dienst, schriftelijk aan De Adviseur te worden gemeld.
2. Een klacht dient zo gedetailleerd mogelijk te worden omschreven, zodat De Adviseur in staat is adequaat te reageren en eventueel onderzoek te doen.
3. Indien een klacht gegrond is, zal De Adviseur de werkzaamheden kosteloos corrigeren of herzien, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. In dat laatste geval is de aansprakelijkheid van De Adviseur beperkt zoals bepaald in Artikel 16.

Artikel 16. Aansprakelijkheid en Verjaring

1. De Adviseur heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten (conform de wettelijke vereisten van de Wft). Elke aansprakelijkheid van De Adviseur is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder deze verzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.
2. Indien de verzekering om welke reden dan ook niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van De Adviseur beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de specifieke opdracht waar de schade uit voortvloeit (en bij duurovereenkomsten tot maximaal het declaratiebedrag van de laatste 6 maanden).
3. De Adviseur is **nimmer** aansprakelijk voor:
 - Schade ontstaan doordat de Opdrachtgever onjuiste, onvolledige of te late gegevens heeft verstrekt.
 - Schade als gevolg van fouten in de administratie of berekeningen van externe pensioenuitvoerders (verzekeraars/fondsen).
 - Gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.
 - Boetes of naheffingen van de Belastingdienst bij de Opdrachtgever of diens werknemers, tenzij deze het directe gevolg zijn van een grove toerekenbare beroepsfout van De Adviseur.
4. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de Opdrachtgever jegens De Adviseur vervallen in ieder geval na verloop van 1 jaar na het moment waarop de Opdrachtgever bekend werd, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het bestaan van deze rechten.

Artikel 17. Overmacht

1. Onder overmacht aan de zijde van De Adviseur wordt, naast hetgeen in de wet en rechtspraak wordt begrepen, verstaan: langdurige ziekte of uitval van de vaste pensioeconoom/adviseur, storingen in het datanetwerk of de rekensoftware van derden, overheidsmaatregelen die de bedrijfsvoering feitelijk stilleggen, cybercriminaliteit (zoals ransomware-aanvallen op de systemen van de adviseur) en storingen bij toezichthouders (AFM/DNB).
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van De Adviseur opgeschort. Indien de periode langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 18. Ontbinding

1. De Adviseur is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien de Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, of zijn bedrijfsvoering staakt/liquideert.

Artikel 19. Intellectueel Eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door De Adviseur ontwikkelde methodieken, rekentools, adviesmodellen, presentaties, rapporten en sjablonen blijven uitdrukkelijk berusten bij De Adviseur of haar licentiegevers.
2. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om de rapportages of adviesproducten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Adviseur te vermenigvuldigen, te openbaren of te exploiteren buiten de eigen organisatie.

Artikel 20. Geheimhouding en Privacy (AVG)

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar hebben verkregen.
2. De Adviseur verwerkt in het kader van haar diensten gevoelige persoonsgegevens en financiële data (waaronder BSN-nummers, geboortedata en salarisgegevens van werknemers). De Adviseur verplicht zich deze gegevens uitsluitend te verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. Indien noodzakelijk zullen partijen in het kader van de AVG een separate verwerkersovereenkomst of een verklaring omtrent gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid ondertekenen.

Artikel 21. Overdracht van rechten

1. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst met De Adviseur over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Adviseur.

Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen De Adviseur en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar De Adviseur gevestigd is (tenzij dwingendrechtelijke consumentenwetgeving anders voorschrijft). Indien De Adviseur is aangesloten bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), kan een consumenten-opdrachtgever er ook voor kiezen het geschil daar aanhangig te maken.