

Financiële Diensten- wijzer

Ontdek alles over
onze dienstverlening.



Onesta



Jouw financieel adviseur.

Er zijn belangrijke beslissingen die je nu eenmaal moet nemen. Van het afsluiten van een hypotheek voor jouw eerste koopwoning tot het sparen voor kinderen of het aanvragen van een lening voor een beleggingspand. Bij al deze keuzes is goed financieel advies onmisbaar.

In deze dienstenwijzer staat daarom alle informatie die jij nodig hebt voor een helder totaalbeeld van onze dienstverlening, zodat je weet wat je kunt verwachten. Wil jij advies bij jouw financiële plan? Laat het ons weten en we helpen je graag verder!

Wanneer kunnen wij jou helpen?

aankoop	verkoop	verhuur	huur	taxaties
beheer	hypotheken	verzekeringen	beleggen	

Waarmee kunnen wij jou helpen?

Om een goed en compleet financieel advies te kunnen geven hebben wij zoveel mogelijk informatie van jou nodig, zoals over jouw financiële situatie, woning en inkomen.

Maar ook willen wij weten wat jouw dromen, wensen en plannen voor de toekomst zijn.

[Wij gaan te werk in 5 heldere stappen:](#)

Oriënteren

- 🕒 kennismaking
- 🕒 uitleg Onesta Vastgoed
- 🕒 jouw wensen en mogelijkheden bespreken

Adviseren

- 🕒 analyse van de mogelijkheden voor jouw situatie
- 🕒 inschatten benodigdheden en kosten
- 🕒 uitleg over hypotheke en verzekeringen
- 🕒 invloeden om rekening mee te houden

Vastleggen

- 🕒 definitief maken van het advies
- 🕒 compleet maken van jouw dossier
- 🕒 heldere uitleg van de stukken

Vergelijken

- 🕒 financiële producten vergelijken
- 🕒 toelichting over voor- en nadelen van de producten
- 🕒 geven van overzicht van de te maken kosten

Beheren

- 🕒 informeren over wijzigingen
- 🕒 periodiek kijken of er gunstigere mogelijkheden zijn en alles up-to-date is
- 🕒 schakelen als jouw situatie (drastisch) wijzigt
- 🕒 doorlopende service bieden.

Oriënteren deel je plannen met ons

Allereerst verdiepen wij ons graag in jouw specifieke situatie. In een kennismakingsgesprek bespreken we al jouw wensen en vertellen we je uitgebreid wat je van ons kunt verwachten. Aan de hand hiervan kunnen we je adviseren en inzicht geven over de haalbaarheid van jouw plannen.

Adviseren ontvang eerlijk advies

Zodra we alles weten van jouw situatie en wensen, kunnen we heel precies uitrekenen wat jouw mogelijkheden zijn. Hier zullen we jou uiteraard uitgebreid over adviseren, zodat je een weloverwogen beslissing kunt nemen!

Om zo goed en compleet mogelijk advies te kunnen geven hebben we gegevens en documenten van jou nodig, bijvoorbeeld over jouw huidige financiële situatie of jouw woning. Soms is het ook nodig dat een makelaar of taxateur ingeschakeld wordt.



Hierbij kan de samenwerking tussen de hypotheekadviseur en een makelaar of taxateur cruciaal zijn. Een goede voorbereiding kan er namelijk voor zorgen dat je een doorslaggevend bod kunt doen bij het aankopen van een woning. Of dat je in aanmerking komt voor een gunstiger rentetarief! Omdat wij hypotheekadviseurs, makelaars én taxateurs in huis hebben kunnen we je hier optimaal bij helpen!

Vergelijken vergelijk producten

Er bestaat geen enkel financieel product dat voor iedereen geschikt is. Ze hebben namelijk allemaal hun eigen voor- en nadelen. Wil je bijvoorbeeld liever financiële zekerheid wat vaak iets hogere lasten oplevert? Of durf je het aan om een klein risico te nemen?

De beste keuze hangt volledig af van jouw (directe) toekomstplannen en wat er bij jou past als persoon! Wij zullen je helpen bij het vergelijken en selecteren van de beste optie voor het soort financieel product dat jij zoekt. Hiervoor brengen we het een en ander in kaart en geven we je advies op maat.

Vastleggen leg alles vast

Heb jij gekozen voor één of meerdere financiële producten? Dan leggen we alles officieel vast door middel van een offerte en overeenkomst.

Wij nemen de stukken zorgvuldig met je door en wijzen je op bijbehorende voorwaarden en eventuele risico's. Zo ben jij overal van op de hoogte en kun je met een gerust hart tekenen. Allesgecontroleerd? Dan mag je je handtekening zetten!

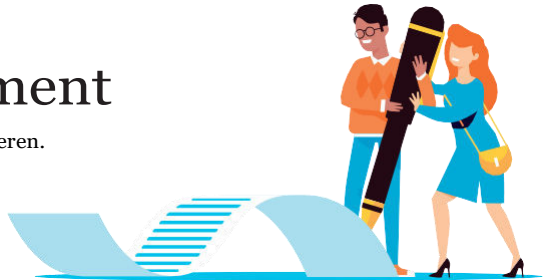
Beheren beheer uit handen geven

Nadat de diensten zijn afgesloten en jouw droom gerealiseerd is blijft de wereld gewoon doordraaien. Misschien zijn jouw plannen na een jaar compleet anders. Of zijn er inmiddels nieuwe financiële producten op de markt die beter bij jou passen.

Het is daarom mogelijk om ons volledig beheer te geven zodat wij periodiek kunnen inventariseren en veranderingen kunnen aanbrengen. Door hier scherp op te zijn is het soms mogelijk om veel geld te besparen!

Service abonnement

Uw adviseur kan u hier verder over informeren.



Belangrijk om te weten

[Autoriteit Financiële Markten \(AFM\)](#)

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunningsnummer: AFM nummer 12048684

[Onafhankelijke onderneming](#)

Wij zijn onafhankelijk en een volledig zelfstandige onderneming. Dit betekent dat geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten stemrechten, aandelen of op een andere manier zeggenschap heeft in ons bedrijf.

Klacht?

Wij doen er alles aan om jou zo goed mogelijk te helpen. Ben je toch niet tevreden?

Dan willen wij je vragen om ons dit zo snel mogelijk te laten weten zodat we kunnen zoeken naar een oplossing.

Als wij niet passend genoeg op jouw klacht hebben gereageerd kun je je wenden tot het Klachteninstituut. Wij zijn hierbij aangesloten onder nummer 300.018367.

**Klachteninstituut Financiële
Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel. 070 – 333 8 999

www.kifid.nl

Wat is onze vergoeding?

Wij houden van heldere afspraken en zullen dus altijd vooraf duidelijk zijn over de kosten.

Provisie

De kosten voor onze werkzaamheden worden soms betaald door de bank of verzekeringsmaatschappij. In zo'n geval heet dat provisie.

Rechtstreekse kosten

Voor levensverzekeringen, hypotheken, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen ontvangen wij geen provisie van banken of verzekeraars. Daarom brengen wij de kosten voor deze werkzaamheden bij jou in rekening.

Dienstenwijzer met privacybeleid en Algemene Voorwaarden Onesta

Deze zal door de hypotheekadviseur aan u worden verstrekt.



Heb je nog vragen?

We hopen dat het helder is wat wij voor jou kunnen betekenen. Heb je vragen of opmerkingen? Neem dan contact met ons op voor een persoonlijk gesprek!

info@onesta-fd.nl

085 21 04 411



Dienstenwijzer met privacybeleid en Algemene Voorwaarden Onesta

v.2019.12

Dienstenwijzer met privacybeleid en Algemene Voorwaarden Onesta

Contactgegevens

- Onesta Groep
- Adres: Zuiderpad 107, 1461 BS Zuidoostbeemster
- Telefoon: 085-210 44 11
- E-mail: hypotheken@onesta-fd.nl
- Internet: onesta-groep.nl
- Handelsregisternummer: 77280032
- AFM
vergunningnummer: 12048684

Openingstijden

09.00 uur tot 17.30 uur tijdens werkdagen. Buiten kantooruren uitsluitend op afspraak.

Aangesloten Instelling bij Centrale organisatie Onesta

Onze organisatie is als Aangesloten Instelling verbonden aan de Centrale Organisatie Onesta in het kader van de Wft (Wet financieel toezicht) en als zodanig ingeschreven in het register van de AFM (www.afm.nl). Dit houdt in dat alle adviezen op gebied van financiële producten en bemiddeling bij financiële producten door ons wordt uitgevoerd onder de deskundigheidsverantwoordelijkheid van de Centrale Organisatie. De Centrale Organisatie controleert daarvoor de inhoud van het advies voordat wij dit advies aan u uitbrengen of deze voldoet aan de door u gestelde wensen en wet- en regelgeving en verzorgt en controleert de (administratieve) bemiddeling van het door u aangevraagde financiële product. Voor u dus een extra zekerheid over de kwaliteit van het advies wat wij u geven.

Onesta

Onze dienstverlening bestaat uit het adviseren en verlenen van nazorg inzake de onderstaande gebieden. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

- Hypotheken
- Risico's afdekken zoals bijvoorbeeld een overlijdensrisicoverzekering of woonlastenverzekering bij werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid.
- Vermogen of aanvullend pensioen opbouwen. Verzekeren van de kosten van uitvaart.
- Schadeverzekeringen voor particulieren (inclusief zorgverzekeringen).
- Schadeverzekeringen voor bedrijven.
- Inkomensvoorzieningen en daaraan gerelateerde verzekeringen zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid voor de ondernemer, verzuimverzekeringen
- Geld lenen voor consumptieve doeleinden, bijvoorbeeld de aankoop van een auto

Ons kantoor en de Centrale Organisatie Onesta zijn adviesvrij en onafhankelijk

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen. Daarnaast is onze organisatie een volledig zelfstandige onderneming en werken wij voor eigen rekening en risico. Geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in ons bedrijf. Wij zijn dus geheel onafhankelijk. Het belang van u als (toekomstige) klant staat voorop. Daarom verplichten wij ons zelf om:

- Duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor betaalt;
- Een objectieve analyse te maken van financiële instellingen waarbij gekeken wordt welke partij het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden;
- U een persoonlijk advies te geven passend bij uw wensen, mogelijkheden en situatie;
- U nazorg te bieden en uw vragen op het gebied van financiële producten te beantwoorden.

Registratie en vergunning

Middels de Centrale Organisatie zijn wij bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

1. Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienr 12048684 , www.afm.nl
2. Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) registratienr 300.018367 , www.kifid.nl. Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, www.kifid.nl

3. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Markel polisnummer 30687300
4. Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH): Ook zijn één of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in het register van SEH, www.seh.nl

De Centrale Organisatie Onesta heeft een AFM-vergunning om te adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet, levens- en inkomensverzekeringen, particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, consumptieve kredieten, spaarrekeningen, betaalrekeningen en elektronisch geld. Ook kan in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht betrokken worden.

Wat doen wij voor u

Ons kantoor adviseert en bemiddelt op de gebieden zoals genoemd hierboven. In het kader van deze financiële producten zullen wij u naar aanleiding van een inventarisatiegesprek adviseren en, indien u een gevolg wilt geven aan het advies, bemiddelen tussen u en de betreffende Aanbieder (bank en/of verzekeraar) van (een) financieel product. Hierbij zullen wij voor u op zoek gaan naar de beste prijs-kwaliteit verhouding.

De wijze waarop onze organisatie beloond wordt

Vanaf 1 januari 2013 is het verboden dat een bank of verzekeraar een provisie voldoet aan een tussenpersoon met uitzondering voor de financiële producten schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. Bij onze organisatie heeft u de keuze uit meerdere beloningsmogelijkheden. U bepaalt tijdens het inventarisatiegesprek in overleg met ons welke beloningswijze uw voorkeur heeft. U heeft onder meer de keuze uit: provisie (bij niet complexe producten zoals schadeverzekeringen en kredieten), vast tarief, uurtarief en/of abonnement.

Beheerst beloningsbeleid

Binnen de centrale organisatie bestaat de beloning van medewerkers voor het grootste gedeelte uit een vast en marktconform salaris. Afhankelijk van hun functie en functioneren kunnen medewerkers daarnaast ook een beperkte variabele beloning ontvangen. Het financieel advieskantoor dat is aangesloten, ontvangt de volledige vergoeding voor de geleverde diensten. Deze vergoeding wordt aangewend ter dekking van de bedrijfskosten van het financieel advieskantoor en voor zijn uiteindelijke arbeidsbeloning. Van alle inkomsten draagt ieder bij Onesta aangesloten financieel advieskantoor een deel af aan de centrale organisatie ter dekking van onder meer de werkzaamheden in kader van de adviescontrole en bemiddeling. Voor de gehele organisatie geldt dat het klantbelang te allen tijde voorop staat. Onesta ziet toe op integer en klantgericht handelen van de door bij Onesta aangesloten financieel advieskantoren en controleert ieder advies op passendheid. Daarnaast zijn er nog een aantal andere maatregelen getroffen om te voorkomen dat de (financiële) belangen van de organisatie, haar medewerkers en de van de bij Onesta aangesloten financieel advieskantoren prevaleren boven die van de klant. Onesta is van mening dat zij ook hiermee mogelijke negatieve effecten van variabele beloning en vrijheid in mate van tariefstelling verder beperkt en beheerst.

Wat vragen wij van u?

Om u persoonlijke belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken aan u.

- Aangeven van uw wensen en behoeften
- Juiste en volledige informatieverstrekking
- Aanleveren van relevante documenten
- Feedback op de kwaliteit van onze dienstverlening
- Commitment om samen met ons aan de slag te gaan
- U bestudeert de informatie die u van ons ontvangt
- U stelt ons vragen als iets voor u onduidelijk is

Privacybeleid

Verwerking persoonsgegevens

Opdrachtnemer verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst die wij met u hebben. Ook zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Wanneer wij beginnen met onze dienstverlening aan u, en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij die verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Opdrachtnemer bewaart persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn of op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs (onder doorhaling van uw BSN nummer en foto). Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van deze Dienstenwijzer. U kunt ons ook laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit eveneens schriftelijk kenbaar maken aan ons.

Delen met derden, toestemmingsverklaring.

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings-, nazorg- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFid, toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract of overeenkomst (opdracht tot dienstverlening) die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. Het betreft hier onder anderen: namen, geboortedata en

adresgegevens, produkt- onderpandsgegevens, looptijden. Op grond van deze verklaring mag opdrachtnemer ervan uitgaan dat opdrachtnemer bevoegd is om de gegevens te ontvangen/door te geven om genoemd doel te bereiken. Deze toestemming eindigt wanneer het doel is bereikt of als u de toestemming eerder schriftelijk heeft ingetrokken. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Als u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u hierover contact opnemen met ons.

Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme (WWFT)

Onze dienstverlening is aan wettelijke regels gebonden. Deze regels kunnen gevolgen voor u hebben en wij informeren u daar hierbij over. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) ingevoerd. De WWFT regelt het cliëntenonderzoek en de meldplicht voor ongebruikelijke transacties die op onder meer advocaten, notarissen, belastingadviseurs en financieel dienstverleners rusten.

Meldplicht ongebruikelijke transacties

De WWFT schrijft voor dat wij iedere transactie met een ongebruikelijk karakter moeten melden bij een landelijk meldpunt (FIU-Nederland). Een meldplicht bestaat in ieder geval wanneer er sprake is van een transactie van € 10.000,00 of meer (juli 2018) betaald aan ons of door onze tussenkomst in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen. Ook dienen transacties die aan politie of Openbaar Ministerie dienen te worden gemeld, omdat zij mogelijk verband houden met witwassen of financieren van terrorisme, te worden gemeld. Tot slot bestaat er voor ons een meldplicht bij transacties waarbij wij aanleiding hebben om te veronderstellen dat deze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme. In de gevallen waarin een meldplicht bestaat, kunnen wij ons niet aan die meldplicht onttrekken op grond van onze geheimhoudingsplicht en ons verschoningsrecht. Het spreekt voor zich dat wij onze geheimhoudingsplicht in alle overige gevallen strikt zullen naleven. Wij realiseren ons dat deze wetgeving voor zowel u als voor ons (administratieve) lasten met zich meebrengt. Het niet voldoen aan de wet kan met zich meebrengen dat wij tucht-, straf- of bestuursrechtelijke sancties krijgen opgelegd. Wij vragen daarom om uw begrip voor de gevolgen die de WWFT voor u en voor ons met zich meebrengt.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Als er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt een andere financiële dienstverlener verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek en beleggingsrekeningen over te dragen naar dit ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

- Eerst de klacht kenbaar maken aan ons: Als u een klacht hebt over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.
- Daarna eventueel naar het Klachteninstituut: mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht kenbaar maken bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Voor de fase Ombudsman wordt geen klachtengeld geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kunt u de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Ook voor de fase Geschillencommissie is geen klachtengeld door de klager verschuldigd. Mocht u meer informatie nodig hebben, dan kunt u hiervoor terecht op de website: www.kifid.nl.

Artikel 1: Definities

- 1.1 Onesta: Onesta, gevestigd te 's-Gravenhage aan de Van Bergenstraat 492583 CS, 's-Gravenhage, hierna te noemen: "Onesta",
- 1.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Onesta enige offerte heeft verstrekt, aanbieder heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3 Opdracht: De door Opdrachtgever aan Onesta verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- 1.4 Financieel Product: De hypotheek, verzekering, belegging- of spaarrekening of het krediet waarover Onesta zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Onesta zal bemiddelen.
- 1.5 Financiële Instelling: De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

- 2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Onesta wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Onesta een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Onesta is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.
- 2.2 Alle aan Onesta verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Onesta en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Onesta werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 2.3 Aan Onesta verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Onesta, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Onesta opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Onesta en alle voor haar werkzame personen alsmede in het kader van de werkzaamheden van Onesta voor de bij haar Aangesloten Ondernemingen en onderbemiddelaars. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Onesta werkzaam zijn.
- 2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Onesta zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Onesta

- 3.1 Door Onesta namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.
- 3.2 Aan door Onesta gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Onesta een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.
- 3.3 Door Onesta aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Onesta een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

- 4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Onesta heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Onesta heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Onesta verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Onesta gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Onesta het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Onesta heeft bekend gemaakt, mag Onesta erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

Artikel 5: Inschakeling derden

- 5.1 Het is Onesta toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 5.2 Voor zover Onesta 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 Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Onesta is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 5.3 Onesta 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 het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus

etc.

Artikel 6: Honorarium en betaling

6.1 Het voor haar dienstverlening aan Onesta toekomende honorarium voor het financieel product vallend onder de definitie van schadeverzekering en het financieel product consumptief krediet kan inbegrepen zijn in de aan Opdrachtgever door financiële instelling in rekening te brengen bedrag. Voor overige financiële producten kan tussen Onesta en Opdrachtgever een uurtarief, vast honorarium, abonnementstarief of een combinatie worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.

6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend.

6.3 Onesta is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Onesta beïnvloeden.

6.4 Facturen van Onesta dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Onesta voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.5 Verrekening door Opdrachtgever van door Onesta voor haar dienstverlening 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 Onesta uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.6 Indien Opdrachtgever de door Onesta in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Onesta te voldoen kan Onesta de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten zijn overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, ingegaan 01-07-2012, zijnde 15% over de eerste € 2.500,00 met een minimum van € 40,00, 10% over de volgende € 2.500,00, 5% over de volgende € 5.000,00 en 1% over de volgende € 190.000 en 0,5% over het meerdere van de vordering.

6.7 Door Opdrachtgever 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 Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

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

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Onesta die zij 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 gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat Onesta haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 Onesta kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

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

7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Onesta verschaft informatie.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Onesta

8.1 Iedere aansprakelijkheid van Onesta alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Onesta bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Onesta wordt uitgekeerd, inclusief het door Onesta te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheids-verzekering van Onesta in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Onesta alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Onesta bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien Onesta geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Onesta en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

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

8.4 Onesta is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

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

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

8.7 Onesta is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Onesta, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Onesta voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.9 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Onesta indien Onesta zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

Artikel 9: Overmacht

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

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Onesta 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, 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 Onesta kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Door Opdrachtgever aan Onesta verstrekte persoonsgegevens zullen door Onesta niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover Onesta op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Onesta, zal Onesta de betreffende gegevens op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

10.3 Op de verwerking van persoonsgegevens is ons Privacybeleid van toepassing. Deze treft u aan in de Dienstenwijzer die onderdeel uitmaakt van het eerste deel van dit document.

Artikel 11: Klachteninstituut

11.1 Onesta is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.018.367. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voorbindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter. 11.2 Onesta conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van €25.000,00 (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Onesta de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

11.3 Op alle vorderingen, niet verlopend via het KIFID volgens het gestelde onder artikel 11.1 en 11.2, is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Onesta en haar Opdrachtgever. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.

Artikel 12: Verval van recht

12.1 Klachten met betrekking tot door Onesta 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 nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Onesta, te worden ingediend bij Onesta. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

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

Artikel 13: Diversen

13.1 Op alle door Onesta uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Onesta en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Onesta slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Onesta en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

13.4 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.

13.5 Onesta is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Onesta tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaarte maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Onesta genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

Einde document