



ALGEMENE VOORWAARDEN

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR BEWAARNEMING EDELMETALEN

Algemene voorwaarden

Holland Gold Safe B.V.
Arcadialaan 16B (Victory building)
1813 KN Alkmaar

Kamer van Koophandel nummer : 53931599

Versie: 1 oktober 2022

Artikel 1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden (hierna: AV) zijn van toepassing op een overeenkomst tot bewaarneming van edelmetalen.
- 1.2 In deze AV wordt verstaan onder:
- Klant: degene die de edelmetalen in bewaring geeft (bewaargever);
 - 'HGS': Holland Gold Safe B.V., Arcadialaan 16B (Victory building) Alkmaar (bewaarnemer);
 - Overeenkomst: de overeenkomst waarin HGS zich tegenover de klant verbindt om de edelmetalen voor de klant te bewaren en deze op eerste afroep van de klant terug te geven;
 - Edelmetalen zoals goud, zilver, platina of palladium;
 - Bewaarplaats: een schone en droge afsluitbare ruimte die geschikt is om edelmetalen in te bewaren;
 - Inventarislijst: een door de klant en HGS ondertekende lijst waarop de in bewaring gegeven edelmetalen gespecificeerd zijn vermeld.
- 1.3 Afwijkingen en/of aanvullingen op deze AV zijn uitsluitend geldig wanneer deze door HGS schriftelijk aan de klant zijn bevestigd. HGS behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om deze AV tussentijds te wijzigen.

Artikel 2. Totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Alle offertes van HGS kunnen te allen tijde worden herroepen.
- 2.2 De overeenkomst komt tot stand zodra de klant schriftelijk heeft laten weten de offerte van HGS te accepteren dan wel op het moment dat de klant het cliënt acceptatieformulier heeft ondertekend, indien geen offerte is uitgebracht.
- 2.3 De overeenkomst komt eveneens tot stand zodra de klant feitelijk edelmetalen aan HGS in bewaring geeft. In dat geval zal HGS het bewaarloon naar redelijkheid vaststellen, indien vooraf geen bewaarloon werd overeengekomen.
- 2.4 HGS heeft te allen tijde het recht om zonder opgaaf van reden opslag van edelmetalen te weigeren.
- 2.5 Van de edelmetalen welke bij het sluiten van de overeenkomst in bewaring worden gegeven, zal een inventarislijst worden opgemaakt, die deel uitmaakt van de overeenkomst.

Artikel 3. Bewaarloon

- 3.1** Het bewaarloon wordt op dagbasis berekend over de vervangingswaarde van de edelmetalen die is opgebouwd uit de spotprijs/koers van de edelmetalen aangevuld met componenten zoals baarkosten, premies munthuizen, BTW en verkoopmarge. Voor deze componenten wordt een toeslag gerekend bovenop de spotprijs/koers van betreffende edelmetaal. Voor goud bedraagt deze toeslag 5%, voor overige metalen, waaronder zilver, platina, palladium en rhodium bedraagt deze toeslag 15%. Ook is de hoogte van het bewaarloon afhankelijk van het volume, gewicht, verzekeringspremie en ruimtebeslag van de in bewaring te nemen edelmetalen en de periode waarop de bewaarneming betrekking heeft. Over het bewaarloon in Nederland is BTW verschuldigd, over het bewaarloon in Zwitserland en Singapore is geen BTW verschuldigd.
- 3.2** De volgende kosten maken geen deel uit van het bewaarloon en worden afzonderlijk
- 3.3** Aan de klant in rekening gebracht:
1. kosten die bij het afsluiten van de overeenkomst niet voorzienbaar waren maar die HGS niettemin moet maken in verband met de overeengekomen zorg voor de in bewaring gegeven edelmetalen of die hij moet maken om aan zijn zorgplicht te kunnen voldoen.
 2. kosten verbonden aan het in ontvangst nemen en weer afgeven van de edelmetalen (in- en uitslagkosten).
- 3.4** Het bewaarloon en eventuele andere uit de overeenkomst voortvloeiende kosten dienen steeds bij vooruitbetaling per periode van bewaring worden betaald op basis van een door HGS aan te geven betalingsmethode.
- 3.5** Alle kosten die de klant aan HGS verschuldigd is dienen voor (gedeeltelijke)teruggave van de edelmetalen te zijn voldaan. HGS heeft een recht van retentie op de in bewaring genomen edelmetalen totdat de klant aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan ter zake van de gesloten overeenkomst.
- 3.6** Betalingstermijnen gelden als fatale termijn, waardoor de klant van rechtswege in verzuim is bij overschrijding daarvan. Vanaf het moment dat de klant in verzuim is, is HGS gerechtigd wettelijke rente vanaf de vervaldag in rekening te brengen, onverminderd overige aan HGS toekomende rechten.
- 3.7** Alle (buiten)gerechtelijke kosten die door HGS moeten worden gemaakt om nakoming van de overeenkomst te bewerkstelligen komen ten laste van de klant. De

buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van de achterstallige som, met een minimum van €150.

- 3.8** Wanneer de betalingsachterstand van de klant meer dan 2 (twee) maanden bedraagt, gerekend vanaf de oorspronkelijke betalingsdatum, of wanneer deze betalingsachterstand de dagwaarde van de in bewaring genomen edelmetalen inclusief kosten van verkoop of ruiming overtreft, verkrijgt HGS het recht om binnen een week (nadat HGS de klant per aangetekende brief een laatste sommatie heeft gestuurd) de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen en tot (onderhandse) verkoop van de edelmetalen over te gaan. De opbrengst van de verkochte edelmetalen zal, onder aftrek van de op grond van de overeenkomst verschuldigde kosten, inclusief de kosten van de betalingsachterstand alsmede de in redelijkheid gemaakte buitengerechtigde incasso- en verkoopkosten, aan de klant ter beschikking worden gesteld.

Artikel 4. Einde van de overeenkomst

- 4.1** De klant is te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 4.2** De klant is verplicht om de in bewaring gegeven edelmetalen af te halen voor het verstrijken van de opzegtermijn tegen betaling van het nog niet betaalde bewaarloon, alsmede van eventuele ten laste van de klant bijkomende kosten.
- 4.3** Wanneer de klant de edelmetalen niet uiterlijk op de laatste dag van de opzegtermijn heeft afgehaald, blijven de edelmetalen bij HGS in bewaring voor rekening en risico van de klant, met dien verstande dat de verplichting tot het betalen van bewaarloon blijft doorlopen tot het moment waarop de edelmetalen aan de klant zijn teruggegeven dan wel deze door HGS zijn verkocht of vernietigd.
- 4.4** HGS is gerechtigd om de overeenkomst tussentijds op te zeggen in geval van bedrijfsbeëindiging. HGS zal de opzegging in geval van bedrijfsbeëindiging schriftelijk aan de klant meedelen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Als de klant redelijkerwijs niet in staat is om de edelmetalen binnen die termijn af te halen, zal HGS vervangende bewaarneming regelen en de klant daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.
- 4.5** De overeenkomst eindigt voorts door het overlijden van de klant, wanneer de klant onder curatele wordt gesteld of wanneer de wettelijke schuldsaneringsregeling op de klant van toepassing wordt verklaard, aan hem/haar surseance van betaling is verleend

of wanneer de klant in staat van faillissement wordt verklaard. Indien de klant een rechtspersoon is eindigt de overeenkomst wanneer de rechtspersoon is ontbonden, of wanneer aan de rechtspersoon surseance van betaling is verleend dan wel de rechtspersoon in staat van faillissement wordt verklaard. Tenslotte eindigt de overeenkomst indien de klant (zijnde een natuurlijk persoon of een rechtspersoon) bij het aangaan van de overeenkomst onjuiste informatie heeft verstrekt en de overeenkomst niet of niet onder dezelfde voorwaarden door HGS zou zijn aangegaan indien HGS hiermee bekend zou zijn geweest

- 4.6** In het in artikel 4.5 bedoelde geval is het bewaarloon verschuldigd tot en met de maand volgende op de maand waarin de betreffende gebeurtenis plaatsvond. De erfgenamen c.q. de curator of de bewindvoerder is/zijn verplicht de edelmetalen terug te nemen voor het einde van de periode waarover bewaarloon moet worden betaald, tenzij in overleg met HGS tot voortzetting onder een andere titel is gekozen. De artikelen 3 en 5 zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5. Teruggave van de edelmetalen

- 5.1** De edelmetalen dienen door de klant te worden teruggenomen op een door HGS goedgekeurde locatie, tenzij anders wordt overeengekomen, op een in overleg tussen HGS en de klant vast te stellen tijdstip.
- 5.2** De edelmetalen worden teruggegeven aan de klant met inachtneming van artikel 3.5. Wanneer teruggave aan de klant zelf aantoonbaar niet mogelijk is, worden zij overhandigd aan degene die daartoe door de klant schriftelijk is gemachtigd. Als er geen gemachtigde is worden de edelmetalen overhandigd aan degene die uit anderen hoofde dan de overeenkomst recht heeft op teruggave daarvan, tenzij daarop beslag is gelegd en uit de vervolging van dit beslag een verplichting tot afgifte aan de beslaglegger voortvloeit.
- 5.3** In geval van tussentijdse teruggave van een deel van de in bewaring genomen edelmetalen, dient een door HGS en de klant te ondertekenen lijst te worden opgesteld, waarop de teruggegeven edelmetalen vermeld zijn. HGS kan van de klant een zekerheidsstelling verlangen voor de voldoening van het bewaarloon, wanneer de waarde van de nog niet teruggegeven edelmetalen daartoe aanleiding geeft of overigens, wanneer hij gegronde redenen heeft te twijfelen aan tijdige betaling van het bewaarloon in de toekomst.

- 5.4 In afwijking van de artikelen 5.1 tot en met 5.3 geldt voor de BTW vrije edelmetalen in de opslaglocatie in Zwitserland en Singapore dat aan het einde van de overeengekomen bewaarperiode de BTW vrije edelmetalen in principe via bemiddeling van HGS worden verkocht, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 6. Wederzijdse rechten en verplichtingen

- 6.1 HGS verplicht zich om de edelmetalen te bewaren en terug te geven, waarbij HGS is gehouden de edelmetalen terug te geven in de staat waarin hij ze heeft ontvangen. Bij de bewaring zal HGS de zorg van een goed bewaarder in acht nemen.
- 6.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de klant geen recht op toegang tot de opgeslagen edelmetalen. Wel kan de klant, met inachtneming van het in artikel 5.3 en artikel 5.4 bepaalde, gedurende de looptijd van de overeenkomst een gedeelte van de opgeslagen edelmetalen uit de bewaring onttrekken.
- 6.3 HGS is verplicht verzekerd tegen aansprakelijkheidsrisico's uit hoofde van de wet en deze voorwaarden.
- 6.4 HGS verplicht zich om voor alle edelmetalen voor de bewaarperiode een opslagverzekering af te sluiten waarvan de kosten zijn verdisconteerd in het bewaarloon.
- 6.5 De klant is gehouden om HGS te allen tijde schriftelijk te informeren in geval van adreswijziging. HGS kan volstaan met het doen van mededelingen aan het laatst bekende adres van de klant.

Artikel 7. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 7.1 Bij het niet nakomen van de op haar rustende verplichtingen is HGS aansprakelijk voor de daardoor ontstane directe schade, tenzij het niet-nakomen is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig bewaarnemer niet heeft kunnen vermijden en voor zover een bewaarnemer de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen.
- 7.2 Aansprakelijkheid voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen winstderving, geleden verlies of gemiste opdrachten, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7.3 De beperking van de aansprakelijkheid geldt op gelijke wijze voor medewerkers, werknemers en alle andere personen die door HGS ter uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

- 7.4 De klant vrijwaart HGS tegen alle aanspraken van derden.
- 7.5 De klant is aansprakelijk voor alle schade die HGS heeft geleden als gevolg van door de klant in bewaring gegeven edelmetalen, alsmede alle noodzakelijke door HGS gemaakte kosten van eventuele ontruiming, verkoop, betekening van deurwaardersexploiten en dergelijke.

Artikel 8. Schadevergoeding

- 8.1 Indien en voor zover HGS aansprakelijk is wegens het niet nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, heeft de klant recht op de volgende vergoeding: in geval van verlies of vermissing van edelmetalen vervanging in natura op basis van de koersen LONDON GOLD FIXING EN LONDON SILVER FIXING alsmede LONDON PLATINUM & PALLADIUM MARKET van de dag volgend op het akkoord van verzekeraars. Voorgenoemde koersen worden verhoogd op basis van de in 3.1 genoemde componenten ter berekening van de vervangingswaarde van een product. Voor goud bedraagt deze toeslag maximaal 5%, voor overige metalen, waaronder zilver, platina, palladium en rhodium bedraagt deze toeslag maximaal 15%. Indien vervanging in natura niet mogelijk is om wat voor reden dan ook geldt een vergoeding welke gelijk is aan de waarde die de betrokken edelmetalen zouden hebben gehad op het tijdstip waarop de vermissing of het verlies werd geconstateerd.
- 8.2 Voor andere dan de in artikel 8 lid 1 genoemde schade is HGS niet aansprakelijk.
- 8.3 Direct waarneembare schade dient bij de teruggave aan HGS te worden gemeld, bij gebreke waarvan HGS geacht wordt de edelmetalen zonder direct waarneembare schade te hebben teruggegeven.
- 8.4 Niet-direct waarneembare schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien dagen na de teruggave aan HGS te worden gemeld, bij gebreke waarvan HGS wordt geacht de edelmetalen zonder niet-direct waarneembare schade te hebben teruggegeven.
- 8.5 De mogelijkheid tot het instellen van een vordering door de klant vervalt van rechtswege drie maanden na de datum van teruggave van de edelmetalen.

Artikel 9. Toepasselijk recht en geschillen

- 9.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen koper en verkoper is Nederlands recht van toepassing. Alle eventuele geschillen tussen koper en verkoper welke niet in der minne kunnen worden geschikt, zullen worden voorgelegd aan de terzake bevoegde Nederlandse rechter.



BIJLAGE:
BASISHANDLEIDING
HOLLAND GOLD SAFE

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE VOORWAARDEN	1
ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR BEWAARNEMING EDELMETALEN	2
ALGEMENE VOORWAARDEN	2
ARTIKEL 1. ALGEMEEN	3
ARTIKEL 2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST	3
ARTIKEL 3. BEWAARLOON	4
ARTIKEL 4. EINDE VAN DE OVEREENKOMST	5
ARTIKEL 5. TERUGGAVE VAN DE EDELMETALEN	6
ARTIKEL 7. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING	7
ARTIKEL 8. SCHADEVERGOEDING	8
ARTIKEL 9. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	9
BIJLAGE:.....	9
BASISHANDLEIDING HOLLAND GOLD SAFE	9
INHOUDSOPGAVE.....	10
1. INLEIDING.....	12
1.1 HOLLAND GOLD SAFE.....	12
1.2 HANDLEIDING	12
1.3 VRAGEN	12
1.4 CONTACT GEGEVENS.....	12
2. EDELMETAAL IN OPSLAG.....	13
2.1 VERZEKERING	13
2.2 ACCOUNTANTSCONTROLE	13
2.3 KWALITEITSGARANTIE.....	13
<i>Goudbaren</i>	<i>13</i>
<i>Zilveren munten.....</i>	<i>14</i>

	<i>Gouden munten</i>	14
2.4	BTW VRIJ ZILVER.....	14
3.	OPSLAGLOCATIES	15
3.1	OPSLAG NEDERLAND.....	15
3.2	OPSLAG ZWITSERLAND EN SINGAPORE	15
4.	INSLAGPROCEDURE	16
5.	UITSLAGPROCEDURE	17
	<i>Stichting Derdengelden Holland Gold Safe</i>	17
5.1	EDELMETALEN VERKOPEN.....	17
	<i>Terugkoopgarantie</i>	17
5.2	EDELMETALEN OPHALEN	17
6.	GEGEVENS WIJZIGEN	19
6.1	ALGEMEEN	19
6.2	CONTACTGEGEVENS WIJZIGEN	20
6.3	BANKGEGEVENS WIJZIGEN.....	20
6.4	VOLMACHT	21
6.5	REKENING VOOR MINDERJARIGE.....	22
6.6	WIJZIGEN GEGEVENS RECHTSPERSONEN	22
6.7	WIJZIGEN TENAAMSTELLING	23
6.8	VERPLAATSEN EDELMETAAL NAAR ANDERE REKENING	23
6.9	SCHEIDING BIJ EN/OF REKENING	23
6.10	OPHEFFEN REKENING.....	24
6.11	INGEZETENEN VERENIGDE STATEN	24
7.	KLACHTENPROCEDURE	25

1. INLEIDING

1.1 Holland Gold Safe

Holland Gold Safe B.V. (hierna: Holland Gold Safe) is een onafhankelijke organisatie gespecialiseerd in de opslag en transport van edelmetalen; ook wel *high value services* genoemd. Wij bieden onze klanten de mogelijkheid om goud-, platina-, palladium- en zilverbaren alsmede munten van voorgenoemde edelmetalen volledig verzekerd op te slaan. Dit doen wij conform de hoogste Europese beveiligingsnormen.

1.2 Handleiding

Voor u ligt de handleiding van Holland Gold Safe. Hierin leest u bijvoorbeeld op welke wijze u uw edelmetaal in opslag kunt laten nemen en hoe u uw persoonlijke gegevens kunt wijzigen.

Wij adviseren u de informatie in de handleiding goed te lezen, zodat u volledig op de hoogte bent van de procedures van Holland Gold Safe. U kunt de basishandleiding downloaden via de website van Holland Gold Safe.

1.3 Vragen

Voor al uw vragen kunt u contact opnemen met Holland Gold Safe. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9:00 uur tot 17:00 uur via telefoonnummer +31 (0)884688 456

Uiteraard kunt u uw vragen ook stellen door een e-mail te sturen naar info@hollandgoldsafe.nl.

1.4 Contact gegevens

Holland Gold Safe B.V.

Arcadialaan 16B (Victory building) (kantoor, geen opslaglocatie)

1813 KN Alkmaar

Telefoonnummer +31 (0)884688 456

Email info@Holland.Gold.Safe.nl

2. EDELMETAAL IN OPSLAG

Wanneer u edelmetaal zoals goud of zilver aankoopt of reeds bezit kunt u dit bij Holland Gold Safe opslaan. Holland Gold Safe maakt gebruik van de opslaglocatie van Brink's in Nederland en Loomis in Zwitserland en Singapore.

2.1 Verzekering

De edelmetalen op beide locaties zijn verzekerd. Een uittreksel van de polis kunt u bij ons aanvragen.

2.2 Accountantscontrole

De opslag bij Holland Gold Safe wordt jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke accountant. De controle ziet er op toe dat er voor iedere door Holland Gold Safe opgemaakte bewaarovereenkomst ook daadwerkelijk fysiek edelmetaal ligt opgeslagen.

2.3 Kwaliteitsgarantie

De verkooppartijen van edelmetalen waarmee Holland Gold Safe samenwerkt bieden voor opslag enkel erkende gouden, zilveren, platina en palladium munten en baren aan.

Goudbaren

Voor goudbaren betekent dit dat alleen baren met een gehalte van 999.9 (24 karaat) in opslag bij Holland Gold Safe zullen worden opgeslagen. Tevens zijn al deze goudbaren afkomstig van LBMA gecertificeerde producenten en voldoen de baren aan de zogeheten good delivery status. Het is afhankelijk van de producenten of de baren zijn voorzien van een aanvullend certificaat.

Zilver-, platina- en palladiumbaren

De zilver-, platina- en palladiumbaren, inclusief de BTW-vrije baren betreffen te allen tijde good delivery baren afkomstig van LBMA gecertificeerde producenten. Deze baren kennen verder geen papieren certificaat. Op de baren zelf staat het gewicht en de puurheid gemeld. Het minimum gehalte van deze baren is 99.9%. BTW-vrije baren hebben een uniek baarnummer.

Zilveren munten

De meeste munten die in opslag zijn genomen zijn afkomstig van de Austrian Mint of de Royal Canadian Mint. Het gaat dan respectievelijk om de Wiener Philharmoniker en de Maple Leaf beleggingsmunten. Deze hebben een zuiverheid van tenminste 999.

Gouden munten

Ook de gouden munten zullen voor het grootste deel afkomstig zijn van het Oostenrijkse en Canadese munt huis. Het betreffen dan wederom respectievelijk de Wiener Philharmoniker en de Maple Leaf. Beide met een zuiverheid van 999.9. Naast de Maple Leaf en de Philharmoniker is ook de Zuid-Afrikaanse Krugerrand een populaire munt onder beleggers. Deze munt kent een gehalte van 916.7/1000, maar bevat wel één troy ounce goud.

2.4 BTW vrij zilver

De verkooppartijen van edelmetaal waarmee Holland Gold Safe samenwerkt bieden zowel zilveren munten als baren aan. De zilveren munten zijn voor particuliere beleggers die het edelmetaal graag fysiek uitgeleverd krijgen het meest gunstig in aanschaf. De zilveren munten worden verhandeld onder de zogeheten margeregeling. Daarbij betaalt u enkel nog BTW over de marge van de verkopen partij van edelmetaal. Op zilverbaren betaalt u BTW over de totale waarde. Een aanzienlijk verschil dus. Ook wanneer u als particulier zilver in Nederland opgeslagen wilt hebben blijven de belegginsmunten het meest gunstige product. Zakelijke klanten kunnen de BTW uiteraard verrekenen.

Opslag in Zwitserland en Singapore biedt voor beleggers in zilver mogelijkheden. Bij de verkooppartijen van edelmetalen waar Holland Gold Safe mee samenwerkt kunt u BTW-vrij zilver aankopen. Dit betekent dat Holland Gold Safe het aangekochte zilver direct voor u opslaat buiten de EU, namelijk in Zwitserland of Singapore. Hierdoor wordt het zilver niet belast met de in Nederland geldende BTW. Ook de kosten van de opslag van edelmetaal in Zwitserland en Singapore worden niet met BTW belast.

3. OPSLAGLOCATIES

De rechten van klanten op het goud en zilver (platina en palladium) worden door Holland Gold Safe geadmistreerd. Die rechten zullen bestaan uit eigendomsrechten van goud of zilver baren en munten. De administratie van Holland Gold Safe laat hiermee duidelijk zien welke klant recht heeft tot welke gouden of zilveren baar of munt. U bent hierdoor beschermd tegen eventuele systeemrisico's in de financiële markt.

3.1 Opslag Nederland

De opslag van edelmetaal in Nederland bevindt zich bij Brink's Global in Amsterdam. Deze opslaglocatie heeft het hoogste veiligheidsniveau; K10 welke alleen vergelijkbaar is met die van de Nederlandsche Bank (DNB).

3.2 Opslag Zwitserland en Singapore

De opslag van het edelmetaal in Zwitserland en Singapore is ondergebracht bij Loomis.

Loomis is de internationale marktleider op het gebied van de cash handling industrie. Het internationale netwerk van Loomis omvat meer dan 400 operationele locaties. De opslagfaciliteit waar Holland Gold Safe haar edelmetaal in Zwitserland heeft ondergebracht bevindt zich bij de luchthaven in Zürich en is een van de grootste en veiligste opslaglocaties ter wereld.

4. INSLAGPROCEDURE

Onze dienstverlening is transparant, daarom geven wij u graag inzicht in de procedure die u doorloopt om tot de opslag van uw edelmetaal te komen. U kunt edelmetalen aankopen in combinatie met opslag bij een van onze partners of u kunt edelmetalen in bewaring geven die reeds in uw bezit zijn.

Wilt u edelmetaal aankopen in combinatie met opslag, dan kunt u voor uw bestelling terecht bij Holland Gold op www.hollandgold.nl. Bij het afrekenen in de website kunt u eenvoudig voor de aflevering de keuzemogelijkheid 'opslag' kiezen. Holland Gold zorgt dan dat het edelmetaal op uw opslagaccount wordt toegevoegd.

Holland Gold heeft een AFM-vergunning om edelmetaal aan te bieden in combinatie met opslag. De AFM kenmerkt edelmetaal in combinatie met opslag als een beleggingsobject waarmee de aanbieders over een vergunning dienen te beschikken en aan specifieke wet- en regelgeving dienen te voldoen.

Op het moment dat uw aankoop in opslag wordt genomen zal Holland Gold Safe de bewaarovereenkomst opmaken die exact aangeeft wat er voor u fysiek in opslag ligt.

Wat als er iets gebeurt met Holland Gold Safe of de opslagpartner? Aangezien al uw producten zijn opgeslagen op uw naam heeft ook een faillissement geen invloed op uw fysieke eigendom. Schuldeisers van Holland Gold Safe of de opslagpartner kunnen nooit en te nimmer aanspraak maken op uw fysieke eigendom.

5. UITSLAGPROCEDURE

Omdat u fysiek eigenaar bent van uw goud of zilver heeft u vrijheid in de keuze aan wie u uw goud en zilver weer verkoopt. U kunt het goud en zilver altijd, per direct, fysiek laten uitleveren. Wanneer uw goud en/of zilver bij Holland Gold Safe ligt opgeslagen kunt u altijd aangeven dat u uw edelmetaal uit opslag wilt halen. Hiervoor rekent Holland Gold Safe u enkel kosten voor uitslag en de kosten voor eventuele verzekerde verzending. In dit hoofdstuk leest u hoe de uitslagprocedure werkt.

Stichting Derdengelden Holland Gold Safe

Medewerkers van Holland Gold Safe kunnen uw edelmetaal wel inslaan in de opslag. Echter indien u uw edelmetaal wenst te verkopen of weer zelf in handen wenst te nemen heeft de Stichting Derdengelden een belangrijke functie.

5.1 Edelmetalen verkopen

Wilt u edelmetaal dat in opslag ligt bij Holland Gold Safe verkopen, dan kunt u dit bij een van de (ver)kooppartijen van edelmetalen doen waar wij mee samenwerken. De Stichting Derdengelden Holland Gold Safe ziet er op toe dat u het edelmetaal pas aan de kopende partij wordt vrijgegeven nadat is aangetoond dat u de betaling van het betreffende edelmetaal heeft ontvangen.

Terugkoopgarantie

De verkooppartijen van edelmetaal waarmee wij werken hebben een terugkoopgarantie. Omdat uw goud en zilver (platina en palladium) de kluis niet heeft verlaten staat Holland Gold Safe in voor de kwaliteit daarvan. Hierdoor hoeft uw goud en/of zilver bij verkoop niet eerst gecontroleerd te worden.

Wanneer u (een deel van) uw edelmetaal heeft terug verkocht zal dit via de Stichting Derdengelden Holland Gold Safe worden overgedragen aan de betreffende kopende instelling. De Stichting zal de edelmetalen pas vrijgeven nadat u bent betaald.

5.2 Edelmetalen ophalen

Ook als u uw edelmetaal uit bewaring wilt nemen en ophalen gaat dit via de Stichting Derdengelden Holland Gold Safe. U dient -via Holland Gold Safe- de Stichting op de hoogte te stellen dat u zelf over het edelmetaal wenst te beschikken. Na vrijgave van het

edelmetaal door de Stichting Dertengelden Holland Gold Safe zullen medewerkers van Holland Gold Safe vervolgens het betreffende edelmetaal aan u overhandigen op een daarvoor goedgekeurde locatie.

In uitzonderlijke gevallen kan een overeenkomst worden getekend waarbij u zelf het edelmetaal kunt ophalen zonder tussenkomst van Stichting Dertengelden Holland Gold Safe. In deze overeenkomst zijn de omstandigheden en voorwaarden uiteengezet.

Logistieke complexiteiten kunnen er voor zorgen dat u enige tijd moet wachten om uw edelmetaal op te halen.

6. GEGEVENS WIJZIGEN

Holland Gold Safe informeert u graag over de procedures om uw persoonsgegevens te wijzigen. Geef wijzigingen tijdig door en houd er rekening mee dat het wijzigen van uw gegevens tijd in beslag kan nemen.

6.1 Algemeen

Klantnummer

U vindt uw klantnummer op de factuur.

Ondertekening

Holland Gold Safe kan een opdracht alleen accepteren als een wijzigingsverzoek ondertekend is met een originele handtekening.

Legitimatiebewijs

Zorg ervoor dat u bij een rijbewijs of een identiteitskaart een kopie van de voor- en achterzijde meestuurt. Bij een paspoort is een kopie van de voorzijde voldoende.

Rekeningnummer

Een rekeningnummer binnen Europa bestaat uit een IBAN-nummer en BIC-code. Vermeld in uw correspondentie met Holland Gold Safe ook de naam van uw bank en de tenaamstelling van de bankrekening.

Standaard documenten

Holland Gold Safe maakt u het zo makkelijk mogelijk om uw gegevens te wijzigen, daarom hebben wij voor veel wijzigingen speciale formulieren opgesteld. Deze documenten kunt u downloaden via de website van Holland Gold Safe. Wilt u een formulier liever per post ontvangen, neem dan met ons contact via telefoonnummer +31 (0)88 4688 456 of via info@hollandgoldsafe.nl.

6.2 Contactgegevens wijzigen

Postadres, e-mailadres en telefoonnummer

Voor het wijzigen van uw postadres, e-mailadres of telefoonnummer heeft Holland Gold Safe een standaard document opgesteld. Het mutatieformulier vindt u op de website van Holland Gold Safe en kan voor het wijzigen van uw postadres per post worden verstuurd. Een wijziging van uw e-mailadres of telefoonnummer mag ook per e-mail, per fax of telefonisch worden doorgegeven.

Correspondentie alleen per e-mail of per post

Als u bijvoorbeeld voor lange tijd in het buitenland zit, dan is het mogelijk om de correspondentiemethode te wijzigen. U kunt dit per post, via e-mail of telefonisch kenbaar maken aan Holland Gold Safe.

6.3 Bankgegevens wijzigen

Tegenrekening

Holland Gold Safe kan het verzoek om uw tegenrekening te wijzigen alleen accepteren als deze per post wordt ingediend. Verwittig Holland Gold Safe tijdig over uw nieuwe tegenrekening, zodat bedragen bij een verkoop worden overgemaakt naar een door u gewenst rekeningnummer. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar artikel 4.1. van de basishandleiding. Voor het wijzigen van uw tegenrekening heeft Holland Gold Safe een standaardformulier voor u opgesteld.

Automatisch incasso toevoegen

Door het automatisch incasso in te vullen, kunnen bedragen automatisch worden afgeschreven van uw bankrekening door Holland Gold Safe. U kunt het automatisch incasso formulier vinden op de website van Holland Gold Safe en per post of via e-mail versturen.

Rekeningnummer automatisch incasso wijzigen

Als u het rekeningnummer op het automatisch incasso wilt veranderen, dan kunt u het mutatieformulier downloaden op de website van Holland Gold Safe en per post of via e-mail versturen.

Automatisch incasso intrekken

Het staat u uiteraard vrij om het automatisch incasso op elk gewenst moment weer in te trekken. U kunt dit per post kenbaar maken aan Holland Gold Safe. Bij deze wijziging hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Klantnummer
- Naam van de vennootschap (indien van toepassing)
- Naam van de rekeninghouder(s)
- Verklaring intrekken doorlopende machtiging
- Handtekening van de rekeninghouder/een van de rekeninghouders

6.4 Volmacht

Volmacht toevoegen

Door het ondertekenen van een volmacht geeft u voor onbepaalde tijd één of meerdere personen de bevoegdheid om namens u edelmetalen in bewaring te geven, in ontvangst te nemen of te verkopen. Deze volmacht vindt u op de website van Holland Gold Safe en moet per post worden verstuurd. Houdt u er rekening mee dat Holland Gold Safe ook een handtekening en een kopie van een geldig legitimatiebewijs nodig heeft van de gevolmachtigde.

Eenmalige volmacht

Door het ondertekenen van de eenmalige volmacht geeft u iemand eenmalig de bevoegdheid om namens u edelmetalen in ontvangst te nemen. De eenmalige volmacht is telefonisch of per e-mail op te vragen bij Holland Gold Safe en moet per post worden verstuurd. Bij deze wijziging heeft Holland Gold Safe een handtekening en kopie van het legitimatiebewijs van de gevolmachtigde nodig.

Notariële volmacht

De Rechtbank kan iemand middels een notariële volmacht de bevoegdheid te geven om te handelen namens de rekeninghouder(s). Wanneer u deze volmacht per post verstuurt aan Holland Gold Safe, ontvangen wij graag een kopie van het legitimatiebewijs van alle bevoegden.

Volmacht intrekken

Het staat u uiteraard vrij om een volmacht op elk gewenst moment weer in te trekken. U kunt dit per post kenbaar maken aan Holland Gold Safe. Vermeld bij deze wijziging altijd de onderstaande gegevens:

- Klantnummer
- Naam van de vennootschap (indien van toepassing)
- Naam van de rekeninghouder(s)
- Verklaring intrekken volmacht
- Handtekening van de rekeninghouder(s)

6.5 Rekening voor minderjarige

Het is bij Holland Gold Safe niet mogelijk om een rekening te openen als u minderjarig bent. Een rekening kan worden geopend wanneer u de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.

6.6 Wijzigen gegevens rechtspersonen

Als er een bestuurswisseling plaatsvindt, dient u dit middels een schriftelijke verklaring zo snel mogelijk kenbaar te maken aan Holland Gold Safe. Deze verklaring moet per post worden verstuurd aan Holland Gold Safe, in combinatie met een nieuw uittreksel KvK. Indien een tekenbevoegde komt te overlijden kunt u de procedure volgen die vermeld staat in artikel 6.10 van de handleiding. Bij deze wijziging hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Klantnummer
- Naam vennootschap
- Naam van de voormalig rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- NAW-gegevens nieuwe rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- Schriftelijke verklaring wijziging gegevens rechtspersoon/personen
- Handtekening van de nieuwe rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- Kopie legitimatiebewijs van de nieuwe rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- Nieuw uittreksel KvK (maximaal 3 maanden oud)

6.7 Wijzigen tenaamstelling

U kan de tenaamstelling alléén wijzigen als u een en/of rekening wilt omzetten naar een enkelvoudige rekening. Alle andere wijzigingen in de tenaamstelling zijn niet mogelijk. Als één van de rekeninghouders de rekening niet verder wil voortzetten, dan dient u een schriftelijke verklaring per post te versturen aan Holland Gold Safe. Houdt u er rekening mee dat Holland Gold Safe bij de wijziging de onderstaande gegevens van u nodig heeft:

- Klantnummer
- Naam van de rekeninghouders
- Schriftelijke verklaring wijziging tenaamstelling
- Handtekening van de rekeninghouders

Het toevoegen van een rekeninghouder is alleen mogelijk als u de huidige rekening sluit en het edelmetaal verplaatst naar een nieuwe rekening. Voor meer informatie over de procedure wijzen wij u graag naar artikel 6.8. van de basishandleiding.

6.8 Verplaatsen edelmetaal naar andere rekening

Wilt u uw edelmetaal verplaatsen naar een andere rekening, dan kunt u dit per post, via e-mail of telefonisch kenbaar maken aan Holland Gold Safe. Opent u een nieuw account, dan kunt u onze openingsformulieren downloaden op de website van Holland Gold Safe en per post meesturen met uw verzoek. Na ontvangst van het verzoek neemt Holland Gold Safe ter controle altijd telefonisch contact met u op.

6.9 Scheiding bij en/of rekening

Bij een melding van een scheiding, wordt de en/of rekening direct geblokkeerd. Beide rekeninghouders dienen te tekenen voor de opheffing van de rekening en geven aan wat er met het edelmetaal moet gebeuren. U kunt ervoor kiezen om het edelmetaal (gedeeltelijk) op te halen, te verkopen of te verplaatsen naar een nieuwe rekening. De blokkering zal pas worden opgeheven, nadat de verklaringen per post zijn ontvangen door Holland Gold Safe. Houdt u er rekening mee dat u bij deze wijziging altijd de onderstaande gegevens vermeldt:

- Klantnummer
- Naam van de rekeninghouders
- Verklaring opheffing beide rekeninghouders Verklaring bestemming edelmetaal
- Datum
- Handtekening van de rekeninghouders

Enkelvoudige rekening

Bij het overlijden van de rekeninghouder moet Holland Gold Safe zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht door de nabestaanden. De rekening zal vervolgens tijdelijk worden geblokkeerd, totdat duidelijk is wie de erfgenamen zijn (dit is uit veiligheidsoverwegingen voor het behoud van het vermogen voor de rechthebbende). De executeur moet schriftelijk aangeven wat er met het edelmetaal dient te gebeuren en verstuurd dit schrijven tezamen met de onderstaande gegevens per post naar Holland Gold Safe. Totdat Holland Gold Safe deze documenten heeft ontvangen, kunnen geen nieuwe orders worden geplaatst en edelmetalen worden opgehaald of verkocht.

- Verklaring van Erfrecht
- NAW-gegevens van de executeur
- Kopie legitimatiebewijs van de executeur

En/of rekening

Wanneer één van de rekeninghouders komt te overlijden, moet Holland Gold Safe zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht. De executeur moet schriftelijk aangeven wat er met het edelmetaal dient te gebeuren en verstuurd dit schrijven tezamen met de onderstaande gegevens per post naar Holland Gold Safe.

- Verklaring van Erfrecht
- NAW-gegevens van de executeur
- Kopie legitimatiebewijs van de executeur

6.10 Opheffen rekening

Voor het opheffen van uw account heeft Holland Gold Safe een standaard document opgesteld. Het mutatieformulier vindt u op de website van Holland Gold Safe en moet per post verstuurd worden. Als u nog edelmetaal in opslag heeft moet dit eerst uit opslag worden genomen.

6.11 Ingezetenen Verenigde Staten

Als gevolg van de toepasselijke Amerikaanse fiscale wet- en regelgeving verricht Holland Gold Safe geen dienstverlening aan ingezetenen van de Verenigde Staten.

7. KLACHTENPROCEDURE

Hoewel Holland Gold Safe streeft naar het maximaal haalbare op het gebied van dienstverlening, service en kwaliteit, is het altijd mogelijk dat Holland Gold Safe naar uw mening een opdracht niet correct heeft afgehandeld. In dat geval wordt u verzocht de onderstaande procedure te volgen.

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u zo snel mogelijk contact op te nemen met Holland Gold Safe. U kunt hiervoor per post, telefoon of via e-mail contact opnemen met Holland Gold Safe. Wij zullen vervolgens in goed overleg met u proberen om tot een acceptabele oplossing te komen.

Mocht u niet (geheel) tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht per post indienen ter attentie van de directie van Holland Gold Safe. Wij verzoeken u in uw brief duidelijk te vermelden wat er volgens u schortte aan de dienstverlening van Holland Gold Safe en welke oplossing of compensatie u verwacht. U krijgt binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging en binnen 1 maand zal uw klacht inhoudelijk worden behandeld en beantwoord.

Uiteraard hopen wij dat u geen gebruik hoeft te maken van bovenstaande procedure. Mocht u toch een klacht hebben dan doen wij ons uiterste best om deze zo snel mogelijk voor u op te lossen. Ten slotte willen wij nog graag vermelden dat u met al uw aanmerkingen, complimenten en suggesties bij ons terecht kunt, want alleen op deze manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en beter op uw wensen inspelen.