

# Algemene voorwaarden VLC & Partners B.V.

**Statutaire naam:**

VLC & Partners B.V.

**Handelsnamen:**

Ars Mundi

B&B polis

Buro Merks

Buro Merks Consultancy

Mutsaerts B.V.

Mutsaerts Assuradeuren B.V.

Rietpolis

Van Luin Debiteurenadministratie

Westenburg

**Adres:**

Statenlaan 8 (5223 LA)

postbus 1999 (5200 BZ)

**Vestigingsplaats:**

's-Hertogenbosch

**Land:**

Nederland

**E-mail:**

info@vlc-Partners.nl

**Telefoon:**

(073) 692 46 92

**Fax:**

(073) 692 47 00

**KvK-inschrijving:**

16030436

**AFM vergunningnummer:**

12016988

**Artikel 1 - Begripsomschrijvingen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanbieder:** de Aanbieder van financiële producten, waarover Opdrachtnemer adviseert en/of die onderwerp zijn van (verzekerings)overeenkomsten, die door bemiddeling van Opdrachtnemer (kunnen) worden afgesloten.
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
3. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon, waaronder de Consument of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht geeft tot het verrichten van Werkzaamheden. Indien in deze voorwaarden, met name de artikelen 2, 3 en 4, wordt gesproken over 'u', dan wordt daarmee ook bedoeld Opdrachtgever.
4. **Opdrachtnemer:** de vennootschap VLC & Partners B.V en/of een andere vennootschap die te samen met VLC & Partners B.V. een groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek vormt, waaronder valt Chabot Assuradeuren B.V.. Hierop is uitgezonderd ENGage Werkgeversadvies B.V., die uitdrukkelijk niet wordt bedoeld met het begrip Opdrachtnemer. Indien in deze voorwaarden, met name artikelen 2, 3 en 4, wordt gesproken over 'wij' of 'ons', dan wordt daarmee ook bedoeld Opdrachtnemer.
5. **Overeenkomst:** de schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het verrichten van Werkzaamheden, waar deze algemene voorwaarden een intrinsiek deel van uitmaakt of waar toepasselijk een verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
6. **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden met betrekking tot het verrichten van financiële diensten in het kader van de Wet op het financieel toezicht, alsmede Werkzaamheden op het gebied van riskmanagement, waartoe opdracht is gegeven of die door Opdrachtnemer uit anderen hoofde worden verricht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord, waaronder Werkzaamheden vastgelegd in de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever als werkzaamheden waar geen Overeenkomst voor is gesloten, daaronder begrepen elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de Werkzaamheden.
7. **Beloning:** iedere vergoeding voor de door Opdrachtnemer verrichte Werkzaamheden, waaronder provisie, fee, abonnement en declaratie.

## Artikel 2 - Wat kunt u van ons verwachten?

1. Wij adviseren op het gebied van (het beheer van) verzekerbare risico's, schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, pensioenen en overige financiële diensten. Hierbij treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de verzekeringen en andere financiële producten die worden geadviseerd.
2. Wij zullen bij het geven van adviezen en dienstverlening handelen als een redelijk en bekwaam adviseur of bemiddelaar en handelen in overeenstemming met de normen die gelden op grond van onze vergunning en registratie als bemiddelaar en adviseur op grond van de Wet op het financieel toezicht. Wij kunnen evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
3. Wij bepalen zelf de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Werkzaamheden worden uitgevoerd. Hierbij houden we uiteraard zoveel als mogelijk rekening met door u gegeven aanwijzingen.
4. Wij hebben het recht (een deel van) de Werkzaamheden te laten verrichten door een door ons aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar ons oordeel wenselijk is.
5. Wij houden u op de hoogte van de Werkzaamheden en stellen u zo spoedig mogelijk in kennis van de voltooiing van de opdracht.
6. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en zijn ingeschreven in het Wft-register van financiële dienstverleners. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).
7. Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor onze Werkzaamheden. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten.

## Artikel 3 - Wat verwachten we van u?

1. U machtigt ons bij deze om eventueel informatie bij derden op te vragen. Deze informatie hebben we nodig om de Werkzaamheden uit te voeren.
2. Wij kunnen ons werk pas goed doen, indien u ons van alle benodigde informatie voorziet. U moet ons daarom alle gegevens en bescheiden overhandigen die wij naar ons oordeel nodig hebben voor het

correct uitvoeren van de Overeenkomst. U moet deze informatie (desgevraagd) tijdig en in de gewenste/vereiste vorm en op de gewenste/vereiste wijze ter beschikking stellen.

3. U moet ons ook onverwijld informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en de verdere uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn. Deze verplichting geldt in ieder geval voor de volgende feiten en omstandigheden:
  - a. de omstandigheid dat u elders verzekeringen of andere financiële producten heeft lopen en de wijzigingen daarin;
  - b. wijzigingen met betrekking tot uw adres- of contactgegevens, verzekerde zaken en andere financiële producten die door u zijn afgenomen en die van belang zijn voor ons. Denk hierbij onder meer aan het wijzigen van uw e-mailadres. Hieronder vallen onder meer wijzigingen en/of beëindiging van deelnemingen in gevoerde onderneming(en), van de doelomschrijving en/of bestemming van uw bedrijf, van (de aard van) uw werkzaamheden, van voorraad, van inventaris, de werknemerslijst en van aan- en verbouw van de woning of ander onroerend goed van u.
4. U wordt geacht uw gegevens en bescheiden zorgvuldig te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. U staat in voor de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en rechtmatigheid van de ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. E-mails verzonden aan het door u opgegeven e-mailadres worden geacht door u te zijn ontvangen behoudens tegenbewijs.
5. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra Beloningen, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk, niet volledig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde of vereiste gegevens, zijn voor rekening van u.

## Artikel 4 - Premiebetaling

1. Premiebetaling kan op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven wat de incassomethode en de betalingstermijn is. Afhankelijk

van de methode is artikel 4a of artikel 4c van toepassing.

2. Indien u de premie niet tijdig betaalt, zal de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
2. Wij of de Aanbieder kunnen een opeisbare premie tevens verrekenen met een te verrichten schade-uitkering. In geval van aansprakelijkheidsverzekeringen is verrekening alleen mogelijk als de wederzijdse vorderingen (premie en schade-uitkering) voortvloeien uit dezelfde aansprakelijkheidsverzekering.
3. Wanneer u de premie niet op tijd betaalt aan ons, is artikel 4b van toepassing.

#### **Artikel 4a - U betaalt de premie aan ons**

1. Indien wij de verschuldigde premie incasseren namens de Aanbieder, dan gelden de volgende regels.
2. U moet de premie van uw verzekering vooruit betalen, uiterlijk op de premievervaldatum. Deze datum vindt u op de factuur.
3. U kunt ons toestemming geven om de premie via doorlopende machtiging van uw bankrekening (IBAN) te laten afschrijven. Deze doorlopende machtiging geldt voor alle producten en/of diensten die u via ons afsluit. U krijgt voorafgaand aan de incasso een vooraankondiging.
4. Premies worden in principe per jaar betaald. Conform artikel 4a lid 2, dient u de premie voor het opvolgende jaar daarom uiterlijk op 1 januari van dat betreffende jaar betaald te hebben. In overleg met ons kan u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of per maand te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, wordt u daarover vooraf ingelicht.

#### **Artikel 4b - De gevolgen indien u de premie niet op tijd aan ons betaalt**

1. U dient de premie op tijd te betalen, waarbij u zich moet houden aan de regels in artikel 4a.
2. Als u de verzekering afsluit, moet u ervoor zorgen dat wij de eerste premie op tijd ontvangen. Dat moet binnen 30 dagen na de datum op het polisblad (hierna de Respijt termijn). Ontvangen wij de premie

niet binnen die termijn? Dan hebt u geen verzekering. U kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontlenen aan de verzekering. Wij zijn niet verplicht om u in dit geval een aanmaning te sturen.

3. Betaalt u de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpremie) niet binnen 14 dagen? Dan krijgt u een aanmaning. Betaalt u vervolgens nog niet? Dan bent u vanaf de vijftiende dag na de aanmaning niet meer verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.
4. De genoemde termijnen in artikel 4b lid 2 en 3 zijn niet van toepassing op beursverzekeringen. Hiervoor gelden de termijnen zoals die staan vermeld op de factuur.
5. Het kan zijn dat uw verzekering onderdeel is van een pakket van verzekeringen. Voor dit pakket betaalt u één totaalpremie. Betaalt u maar een deel van de totale premie? Dan gaan we ervan uit dat u de premies van al uw verzekeringen gedeeltelijk hebt betaald. In dat geval schorten wij dus ook al uw verzekeringen op.

#### **Artikel 4c - U betaalt de premie aan de Aanbieder**

1. indien u de premie aan de Aanbieder betaalt, dan gelden de volgende regels.
2. U kan de Aanbieder machtigen de premie via doorlopende machtiging van uw bankrekening (IBAN) te laten afschrijven. Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
3. U kan de premie ook zelf overmaken met inachtneming van de door de Aanbieder aangegeven betalingstermijn. In de polisvoorwaarden staan de exacte bepalingen rondom de premiebetaling.
4. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met de Aanbieder kan u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of per maand te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, wordt u daarover vooraf ingelicht.

#### **Artikel 5 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en vormen van dienstverlening die door Opdrachtnemer worden aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk

tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

3. Indien Opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Zulke algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig en de betreffende bepaling zal in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. In geval van strijdigheid tussen de Overeenkomst en de algemene voorwaarden, prevaleert de Overeenkomst.
6. Opdrachtnemer mag deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. In het geval tot wijziging wordt overgaan, laat Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever weten en stuurt de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever mag binnen 30 dagen na de datum waarop deze in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Partijen zullen dan met elkaar in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer geen bezwaar wordt gemaakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door Opdrachtnemer genoemde datum.

#### **Artikel 6 - Informatie over de wijze van Beloning**

1. Opdrachtnemer kan van de Aanbieder waar het financiële product is gesloten een eenmalige vergoeding en/of vergoeding die onderdeel vormt van de premie en/of rente die bij Opdrachtgever in rekening wordt gebracht (provisie) ontvangen. Indien er extra diensten aan Opdrachtgever worden geleverd waarvoor extra kosten in rekening worden gebracht, wordt Opdrachtgever hierover vooraf geïnformeerd.
2. Opdrachtnemer kan een vergoeding voor overeengekomen diensten op basis van uurtarieven in rekening brengen die Opdrachtnemer vooraf met

Opdrachtgever overeenkomt of op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/ overeenkomst.

3. Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft Opdrachtnemer het recht de Beloning dienovereenkomstig te verhogen. Deze verhoging gaat in per 1 januari van het jaar volgend op de mededeling. Hierbij is de 'CPI jaarmutatatie alle huishoudens' van oktober van het voorgaande jaar bepalend.
4. Indien de Overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend is verstreken en de verschuldigdheid van de Beloning afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de Opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de Beloning. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de Opdrachtnemer verrichte Werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is beëindigd. De Opdrachtnemer heeft in dit geval slechts recht op de volle Beloning, indien het einde van de overeenkomst aan de Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van de volle Beloning, gelet op alle omstandigheden, redelijk is. Op het bedrag van de Beloning worden de besparingen die voor de Opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien in mindering gebracht.
5. Ingeval een vast tarief als Beloning is afgesproken, en de Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd, kan, indien hierover geen aanvullende afspraken zijn gemaakt, deze vaste Beloning vanaf het begin van ieder contractjaar, jaarlijks verhoogd worden met: (i) een percentage van [10]%; en (ii) een inflatiecorrectie, in hoogte identiek aan de inflatie vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek in oktober van het voorgaande kalenderjaar. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever over de verhoging als in (i) genoemd twee maanden vooraf informeren.
6. De Beloning is exclusief onkosten, exclusief declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege (kunnen) worden opgelegd. Voornoemde onkosten, declaraties en heffingen kunnen door Opdrachtnemer aan opdrachtgever worden doorbelast na goedkeuring van Opdrachtnemer.

## **Artikel 7 - Afspraken rondom de betaling van Beloningen**

1. Indien een Beloning is overeengekomen, dient Opdrachtgever het factuurbedrag te voldoen overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities dient Opdrachtgever de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer machtigen de Beloning via automatische incasso van zijn bank- of girorekening te laten afschrijven. Afschrijving gebeurt dan op een vast moment dat vooraf aan Opdrachtgever is bekendgemaakt. Deze machtiging geldt voor alle producten & diensten die Opdrachtgever via Opdrachtnemer afneemt. Opdrachtgever kan ook zelf de Beloning overmaken met inachtneming van de aangegeven betalingstermijn.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en is Opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, bevoegd vanaf de vervaldag van de factuur Opdrachtgever over het gehele verschuldigde bedrag een rente van 1% per maand (tenzij de wettelijke rente hoger is) of gedeelte daarvan in rekening te brengen tot aan de dag van algehele voldoening.
3. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijk incassering van de vordering, zijn voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen, indien Opdrachtgever een consument is:
  - i. minimaal € 40,-;
  - ii. 15% over de eerste € 2.500,-;
  - iii. 10% over de volgende € 2.500,- (tot € 5.000,-);
  - iv. 5% over de volgende € 5.000,- (tot € 10.000,-);
  - v. 1% over de volgende € 190.000 (tot € 200.000,-);
  - vi. 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6.775,- (boven € 200.000,-).Indien de opdrachtgever een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon is die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, dan bedragen de buitengerechtelijke kosten 15 % van het te vorderen bedrag, zulks met een minimum van € 40,-.

4. Indien de financiële positie van Opdrachtgever en/of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot voldoet. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen of het gevraagde voorschot te voldoen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen aan Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd, direct opeisbaar.
5. Ingeval sprake is van meerdere Opdrachtgevers van een Overeenkomst, is iedere Opdrachtgever voor zover de werkzaamheden ten behoeve van deze gezamenlijke Opdrachtgevers zijn uitgevoerd, hoofdelijk verbonden voor de betaling van de Beloning.

## **Artikel 8 - Relatie van Opdrachtnemer met aanbieders**

1. Opdrachtnemer heeft geen (gekwaliceerde) deelneming in één of meerdere aanbieders. De aandelen van het bedrijf van Opdrachtnemer zijn voor 76,6% in eigendom van aanbieder De Goudse N.V.
2. Het eigendom van De Goudse N.V. in Opdrachtnemer heeft geen invloed op de onafhankelijke positie van Opdrachtnemer. Er is sprake van adviesvrijheid waarbij de belangen van de Opdrachtgever voorop staan.
3. Periodiek wordt door Opdrachtnemer een selectie gemaakt van de financiële producten die voorkeursaanbieders, die op onafhankelijke wijze worden gekozen, voeren.
4. Chabot Assuradeuren B.V., zustermaatschappij van Opdrachtnemer, heeft een volmacht van verschillende aanbieders. Dat betekent dat Chabot Assuradeuren B.V. van deze aanbieders de bevoegdheid heeft gekregen in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor is Chabot Assuradeuren B.V. onder meer bevoegd zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen.
5. Opdrachtnemer maakt bij elk product de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend. Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij wijziging van omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van

een eventuele wijziging wordt Opdrachtgever uiterlijk op de eerstkomende premievervaldatum op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 9 - Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en van de bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering. De aansprakelijkheid is altijd beperkt tot een maximum van € 1.000.000,-.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan de zijde van Opdrachtgever die ontstaat als gevolg van vertraging zoals bedoeld in artikel 3.2 en 3.3 van deze algemene voorwaarden.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade (waaronder, maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie) of:
  - a. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie dan wel niet-tijdig verstrekte gegevens of informatie door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever;
  - b. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde hulppersonen (werknemers van Opdrachtnemer en derden die als onderaannemer en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer optreden daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie.
4. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht, waarvoor zij een redelijke termijn krijgt.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per (elektronische) post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens Opdrachtgever, Opdrachtnemer of derden.
6. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 12 maanden nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Opdrachtnemer te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden nimmer aanspreken voor eventueel geleden schade.
8. Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voorzover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op hem kan worden verhaald.
9. Indien de Overeenkomst ten behoeve van meerdere (rechts)personen wordt uitgevoerd, dan geldt de beperking van aansprakelijkheid zoals beschreven in artikel 11.1 van deze algemene voorwaarden ten aanzien van de Overeenkomst voor alle betrokken (rechts)personen gezamenlijk. Die groep (rechts)personen dient in het geval van aansprakelijkheid van opdrachtnemer de maximaal uit te keren schadevergoeding zelf onderling te verdelen.
10. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de ten behoeve van Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) Werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Opdrachtnemer in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt.

#### **Artikel 10 - Elektronische communicatie**

1. Tijdens de uitvoering van de opdracht vindt communicatie in het geval het e-mailadres van Opdrachtgever bekend is bij Opdrachtnemer plaats door middel van e-mailverkeer. Dit geldt zowel

voor informatie over de verzekeringen of andere financiële producten (zoals de (digitale) polis en de polisvoorwaarden) als andere belangrijke informatie over de dienstverlening van Opdrachtnemer met betrekking tot de afgenomen producten en de producten waarvan Opdrachtgever aangeeft interesse in te hebben.

2. Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer nadrukkelijk verzoeken om alle communicatie per post plaats te laten vinden.
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade of onvolledigheid die eventueel voortvloeit uit bij één of ieder van hen door het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder - maar niet beperkt tot - schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van, onderschepping of manipulatie door derden of door programmatuur/apparatuur welke gebruikt is voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, door overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of door andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
4. De data-uittreksels uit de computersystemen van Opdrachtnemer leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.

#### **Artikel 11 - Bedenktermijn verkoop op afstand**

1. Opdrachtgever, voor zover deze Consument is, heeft het recht op bedenktijd als de aanvraag en/of het sluiten van zijn schadeverzekering is gedaan via telefonische verkoop of via internet. Dit houdt in dat Opdrachtgever na ontvangst van de polis maximaal 14 dagen het recht heeft om de verzekering ongedaan te maken. Indien de aanvraag en/of het sluiten van de verzekering betrekking heeft op een levensverzekering bedraagt de bedenktijd 30 dagen na ontvangst van de polis.
2. Dit artikel is niet van toepassing op verzekeringen met een contracttermijn korter dan één maand. Of op verzekeringen waarbij uitdrukkelijk met Opdrachtgever

is overeengekomen dat deze volledig zijn uitgevoerd voordat de bedenktijd is afgelopen. Maakt Opdrachtgever gebruik van het bedenkrecht dan heeft de verzekering nooit bestaan.

3. Dit artikel is eveneens niet van toepassing op verzekeringsovereenkomsten die afhankelijk zijn van de ontwikkelingen op de financiële markten en/of andere markten (zoals beleggingen) en overeenkomsten waarbij hypothecaire zekerheid wordt verleend.
4. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van het ontbindingsrecht, dan heeft Opdrachtnemer al kosten moeten maken om de verzekering af te sluiten en de polis op te maken. Om die reden kan Opdrachtnemer van Opdrachtgever een vergoeding vragen van € 20, - vermeerderd met de op het polisblad vermelde poliskosten.
5. Als Opdrachtgever gebruik wilt maken van het recht om de verzekering ongedaan te maken, dan dient Opdrachtgever, Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis te stellen en alle verzekeringsdocumenten te retourneren.

#### **Artikel 12 - Intellectuele eigendom**

1. Het uitvoeren van de overeenkomst door Opdrachtnemer houdt niet in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die bij Opdrachtnemer rusten.
2. Rapporten, handboeken, beschrijvingen van werkmethode en andere documenten die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden verstrekt, blijven eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever mag deze documenten slechts gebruiken ten behoeve van de Overeenkomst.
3. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens of voortvloeiend uit de uitvoering van de overeenkomst behoren toe aan Opdrachtnemer. Deze rechten worden door ondertekening van de Overeenkomst door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer overgedragen, welke overdracht Opdrachtnemer terstond na het ontstaan van die rechten reeds nu voor alsdan aanvaardt. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten een nadere akte is vereist, zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Opdrachtnemer daaraan zijn medewerking verlenen, zonder daarbij voorwaarden te (kunnen)

stellen. De eventuele kosten verbonden aan het vestigen van dergelijke rechten, komen voor rekening van opdrachtnemer.

4. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om de producten waarin intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer zijn vervat, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten met betrekking tot het gebruik waarvan Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven - waaronder in dit verband in elk geval, maar niet uitsluitend, begrepen: computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten, rapportages, templates, macro's en andere geestesproducten - te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de in het derde lid genoemde producten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer aan derden ter hand te stellen, anders dan ter verkrijging van een deskundig oordeel omtrent de uitvoering van de Werkzaamheden door Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal in dat geval zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan de door hem ingeschakelde derden.
6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden in verband met de door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst ontplooiende activiteiten en/of tot stand gebrachte resultaten.

#### **Artikel 13 - Overmacht**

1. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan Opdrachtnemer en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende

opvattingen voor rekening komen van Opdrachtnemer. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen.

#### **Artikel 14 - Opschorting en ontbinding**

1. Opdrachtnemer heeft het recht om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk nakomt;
  - b. na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd dan wel als zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht. Dit geldt in ieder geval bij faillissement of een verzoek hiertoe, surseance van betaling of een verzoek hiertoe, wettelijke schuldsanering, (voornemen tot) beëindiging van Opdrachtgever en/of andere liquiditeitsproblemen van/ bij Opdrachtgever.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij



- zijn aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
  5. Indien Opdrachtgever de overeenkomst ontbindt, is Opdrachtgever in elk geval een vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer voor het afsluiten van de verzekering en het opmaken van de polis. Deze vergoeding bedraagt € 20,-, te vermeerderen met de op het polisblad vermelde poliskosten.
  6. Vanaf het moment van ontbinding of beëindiging van een overeenkomst, heeft de Opdrachtgever geen recht meer op de dienstverlening, zoals neergelegd in de overeenkomst, van Opdrachtnemer, waaronder de nazorg van de polis. Opdrachtnemer zal zo gewenst, op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever, al haar medewerking verlenen aan het overhevelen van de verzekeringen en/of andere financiële producten.

#### **Artikel 15 - Vertrouwelijke informatie en verwerking persoonsgegevens**

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen, ook na beëindiging van deze overeenkomst, geheimhouding betrachten ten aanzien van informatie die in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan elkaar is verstrekt of anderszins ter kennis is gekomen, waaronder de aanpak van Opdrachtnemer, haar werkwijze en dergelijke tenzij het verstrekken van informatie aan derden voortvloeit uit de uitvoering van de Overeenkomst of voortvloeit uit de wet, enig voorschrift van overheidswege of een bindende uitspraak van de rechter of een ander overheidsorgaan.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd tot het vermelden van Opdrachtgever zijn naam en het in hoofdlijnen vermelden van de verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer haar (potentiële) opdrachtgevers ter indicatie van haar ervaring. Opdrachtgever stemt ermee in dat Opdrachtnemer ontvangen (vertrouwelijke) informatie en persoonsgegevens, mits geanonimiseerd en niet herleidbaar, mag gebruiken onder andere in het kader van het samenstellen en aan- of onderhouden van best practices, statistiek, onderzoeksdoeleinden en/of benchmarking.
3. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om de vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens te delen met: (i) onderaannemers en IT-serviceproviders; (ii) derden ten behoeve van door hen uit te voeren wetenschappelijk onderzoek ter borging van de kwaliteit van onze diensten, mits zij hiervoor een geheimhoudingsverklaring voor ondertekenen; (iii) Opdrachtnemers verzekeraars en/of juridisch of financieel adviseurs.
4. In het kader van haar dienstverlening verwerkt Opdrachtnemer de persoonsgegevens van Opdrachtgever conform de eisen die voortvloeien uit de geldende privacywet- en regelgeving. Opdrachtnemer gebruikt de gegevens voor de volgende doelen: het bemiddelen bij (verzekerings)overeenkomsten, ter voorkoming van fraude en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.
5. Opdrachtnemer spant zich naar alle redelijkheid in haar systemen en de gegevensoverdracht tussen Opdrachtnemer en Opdrachtnemer te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik. Opdrachtnemer legt hiervoor passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer. Hierbij wordt onder meer rekening gehouden met de stand van de techniek. Opdrachtnemer is gerechtigd tot het gebruik van Clouddiensten ter ondersteuning van haar bedrijfsvoering. Opdrachtnemer mag voor de doelen omschreven in dit artikel 17 persoonsgegevens doorgeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) indien de ontvanger geacht wordt een voldoende niveau van gegevensbescherming te bieden op grond van de geldende privacywet- en regelgeving.
6. Opdrachtgever verklaart kennis te hebben genomen van de Privacyverklaring, gepubliceerd op de website van Opdrachtnemer, waarin de door Opdrachtnemer genomen maatregelen zijn opgenomen en te hebben vastgesteld dat die maatregelen een passend beveiligingsniveau garanderen ten aanzien van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig tegen alle claims van derde partijen, die op enigerlei wijze gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtnemer getroffen technische en organisatorische maatregelen niet passend en/of afdoende zijn.

7. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of Opdrachtnemer zich aan de in deze bepaling neergelegde verplichtingen houdt. Op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever brengt de Opdrachtnemer verslag uit over de wijze van verwerking van persoonsgegevens. Indien Opdrachtgever wenst een onafhankelijke audit uit te voeren, dan overlegt Opdrachtgever hierover met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht alle informatie ter beschikking te stellen die nodig is om de audits mogelijk te maken. Opdrachtgever draagt de kosten voor de audits.
8. Opdrachtgever laat de audits uitvoeren zonder vertrouwelijke gegevens van Opdrachtnemer te gebruiken en in te zien en zonder de werkprocessen van Opdrachtnemer te verstoren. Als uit de controle blijkt dat Opdrachtnemer niet volledig voldoet aan haar verplichtingen, zal Opdrachtnemer de door de controle aangetoonde tekortkomingen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk beëindigen en/of herstellen.
9. Opdrachtgever garandeert dat zij volledig aan alle wettelijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de verplichtingen uit de geldende privacywet- en regelgeving, voldoet en dat zij gerechtigd is om Opdrachtnemer als (sub)verwerker van de betreffende persoonsgegevens in te schakelen. Opdrachtgever garandeert tevens dat zij gerechtigd is Opdrachtnemer het recht te verlenen om zelf (sub)verwerkers in te schakelen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig tegen alle claims van derde partijen die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties of wet- en regelgeving door Opdrachtgever.
10. Ingeval van een beveiligingslek en/of een datalek (dat wil zeggen iedere inbreuk op de beveiliging van (persoons)gegevens), informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo snel mogelijk na de ontdekking hiervan. Een melding moet altijd per e-mail bevestigd worden. Opdrachtnemer neemt adequate maatregelen om het lek in kaart te brengen en zo snel mogelijk te dichten en daarnaast maatregelen voor de toekomst te nemen om een dergelijk lek te voorkomen.

Opdrachtnemer verricht indien wettelijk verplicht de melding aan de toezichthouder(s).

11. De in dit artikel opgenomen bepalingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens kwalificeren als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in de geldende privacywet- en regelgeving.

#### **Artikel 16 - Klachten(procedure)**

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft over een afhandeling of de werkwijze van Opdrachtnemer in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van dienstverlening, wordt Opdrachtgever verzocht Opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk te informeren.
2. Alle klachten worden aan de hand van de klachtenprocedure van Opdrachtnemer behandeld, zoals omschreven in dit artikel.
3. Klachten met betrekking tot de verrichte Werkzaamheden dienen schriftelijk binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever klaagt, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Opdrachtnemer (ter attentie van de directie) kenbaar te worden gemaakt. Klachten met betrekking tot het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na verzenddatum aan Opdrachtnemer (ter attentie van de directie) kenbaar te worden gemaakt.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
5. Ingeval van een gegronde klacht heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte Beloning, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde Werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door Opdrachtgever reeds betaalde Beloning.
6. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van Opdrachtgever in verband met de klacht.
7. Mochten Opdrachtnemer en Opdrachtgever onverhoopt niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kan Opdrachtgever, mits deze consument is in

de door Kifid bedoelde zin, klachten inzake financiële producten of financiële dienstverlening voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Diensten (Kifid) te Den Haag.

Kifid; Postbus 93257; 2509 AG DEN HAAG;

info@kifid.nl / www.kifid.nl

Opdrachtnemer heeft schriftelijk verklaard zich bij voorbaat in het algemeen aan de oordelen van de Geschillencommissie Kifid in de vorm van een bindend advies te onderwerpen tot een maximaal bedrag van € 100.000,-. De Opdrachtgever dient derhalve bij het aanhangig maken van het geschil schriftelijk te verklaren dat hij de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend advies zal aanvaarden. Indien de Opdrachtgever dat weigert, zal de Geschillencommissie het geschil niet in behandeling nemen.

8. Indien klachten niet (kunnen) worden voorgelegd aan Kifid, streven partijen ernaar klachten op te lossen door middel van mediation. Op deze mediation zijn de bepalingen van het NMI Mediation Reglement en de Gedragsregels voor de NMI Mediator van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam van toepassing. Partijen wijzen in gezamenlijk overleg een NMI-Mediator aan.

#### **Artikel 17 - Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht conform het gestelde in artikel 18 van deze algemene voorwaarden. Mocht geschillenbeslechting op de daarin gestelde wijze niet mogelijk zijn, dan wordt het geschil beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer, ook indien de Opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.
3. Er is sprake van een geschil als bedoeld in dit artikel zodra één der partijen dat stelt.