

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## 1. Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

Op onze dienstverlening is een aantal afspraken van toepassing dat voor iedereen geldt. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling voor onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.

## 2. Wie zijn wij?

2.1. LUXURY INS (statutair: VERZEKERZAAK BV.) gevestigd aan de Raadhuisstraat 32, 3891 EB te Zeewolde.

## 3. Wat betekenen de in deze voorwaarden gebruikte termen?

3.1. De volgende begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.

- U: de opdrachtgever, diegene aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. Behalve de opdrachtgever worden ook bedoeld diens vertegenwoordigers en gemachtigden. De opdrachtgever kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn.
- Wij: ons kantoor en individuele medewerkers (ook wanneer die niet meer voor ons werkzaam zijn) en ook onze bestuurders en/of vennoten.
- Onze dienstverlening: de werkzaamheden die wij ten behoeve van u verrichten.
- Opdracht: de door u aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
- Financieel product: een verzekering waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten waarvan wij zullen bemiddelen.
- Financiële instelling: de aanbieder van een financieel product.
- Schriftelijk: mag ook per e-mail.

## 4. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

4.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten en op elke door u aan ons verstrekte opdracht.

4.2. Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen u en ons gemaakte afspraken af van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald? Dan gaat het bepaalde in de schriftelijk gemaakte afspraken voor.

4.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. In dat geval blijven alle overige bepalingen onverkort gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.

4.4. Eventuele algemene voorwaarden waar u naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.

## 5. Algemene afspraken over de opdracht.

5.1. Een overeenkomst tussen u en ons komt tot stand, zodra wij deze schriftelijk hebben bevestigd. Of zodra wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die u aan ons verstrekt altijd zonder opgave van redenen weigeren.

5.2. Elke opdracht die u aan ons verstrekt komt na aanvaarding uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het uw bedoeling is dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

5.3. Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of tenzij wij schriftelijk iets anders overeenkomen.

5.4. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn. Tenzij wij dat schriftelijk met u overeenkomen.

## **6. Wij kunnen derden inschakelen.**

6.1. Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan u doorbelasten indien wij dat vooraf met u zijn overeengekomen.

6.2. Vo2or zover wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van adviezen van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf overleg met u plegen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

## **7. Waarmee moet u rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?**

7.1. Als wij u namens een financiële instelling aanbiedingen of offertes sturen, dan zijn die aanbiedingen vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende financiële instelling. Behalve wanneer dat uitdrukkelijk anders uit die stukken blijkt.

7.2. U kunt geen rechten ontlenen aan voorlopige berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in uw maandlasten. U dient deze voorlopige berekeningen als indicatief te beschouwen. De voorlopige berekeningen kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Wij kunnen u pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door u is geaccepteerd.

7.3. U kunt geen rechten ontlenen aan door ons verstrekte prognoses ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.

## **8. Welke afspraken gelden er voor onze communicatie met u?**

8.1. Stuurt u ons een e-mail? Dan mag u er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij u een bevestiging van de ontvangst sturen.

8.2. Soms verstrekken wij algemene informatie. Bijvoorbeeld op onze internetsite. Of op uw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies in het kader van een aan ons verstrekte opdracht. Dat is alleen anders wanneer wij u expliciet laten weten dat het om een op u toegespitst advies gaat.

8.3. Wij gebruiken voor onze communicatie met u de door u opgegeven contactgegevens. Indien deze contactgegevens veranderen moet u dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

## **9. Wat mag u van ons verwachten?**

9.1. Wij verrichten onze dienstverlening naar beste vermogen, zoals van een zorgvuldig handelende beroepsbeoefenaar verwacht mag worden en houden daarbij steeds ook rekening met uw belangen. Dat is onze zorgplicht.

9.2. Zolang de opdracht voortduurt, zullen wij u tijdens de looptijd van uw financieel product periodiek informeren over wijzigingen in wet- of regelgeving, het financieel product of anderszins.

## **10. Wat mogen wij van u verwachten?**

10.1. U moet ons voorzien van alle informatie die wij aan u vragen. Verder moet u ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. U moet ons direct op de hoogte stellen wanneer er in uw persoonlijke situatie iets verandert. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssituatie, uw woonsituatie, of uw inkomenspositie. En denk daarbij ook aan wijziging van bankrelatie, grote aankopen en beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen. Wanneer onze dienstverlening betrekking heeft op uw onderneming is van belang dat u ons informeert over bijvoorbeeld wijziging in de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang of het voorraadbeheer. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door u aan ons verschaft informatie.

10.2. Wij kunnen alleen maar voldoen aan de zorgplicht die wij ten aanzien van u hebben, indien u uw informatieverplichting strikt naleeft. Doet u dat niet, dan mogen wij overgaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

10.3. Het kan voorkomen dat wij u namens een financiële instelling een nota sturen voor renten of premies voor een financieel product. U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. U dient zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig betalen van een dergelijke nota grote gevolgen kan hebben. Mogelijk bieden uw verzekeringen dan geen dekking meer.

#### **11. Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan.**

11.1. Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening. En wij kunnen daarvoor op verschillende manieren beloofd worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met u vast. Onze beloning kan bestaan uit:

- Uurtarief Wij brengen dan maandelijks de kosten in rekening voor de tijd die wij hebben besteed aan werkzaamheden ten behoeve van u.
- Abonnement Wij rekenen een maandelijks vast bedrag voor onze dienstverlening aan u, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- Vast tarief Wij spreken met u vooraf een vast bedrag voor bepaalde dienstverlening af, ongeacht de werkelijke tijd die wij daaraan hebben besteed.
- Een combinatie van de hiervoor genoemde beloningswijzen.
- Provisie Voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de financiële instelling die uw financieel product aanbiedt. Op uw verzoek zullen wij inzage in deze vergoeding geven.

11.2. Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan u door. Indien schriftelijk met u overeengekomen zijn wij gerechtigd onze tarieven jaarlijks te verhogen (indexeren). Wij baseren ons daarbij op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek dan wel op een vast percentage zoals met u overeengekomen.

11.3. U dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze. Tenzij wij schriftelijk met u andere afspraken maken.

11.4. Betaalt u de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet u daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling nodig is. Betaalt u ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. U moet dan ook buitengerechtelijke incassokosten betalen.

11.5. Bij het uitblijven van betaling zonder reden mogen wij iedere vorm van verdere dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling ontvangen is.

11.6. Betalingen die u doet, brengen wij steeds eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan. Zelfs als u bij uw betaling laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.

11.7. Indien uw kredietwaardigheid daartoe naar ons oordeel aanleiding geeft, mogen wij u vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat u uw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang u die zekerheid nog niet heeft verschaft, mogen wij onze dienstverlening opschorten.

11.8. Indien u de opdracht tussentijds beëindigt dan kunnen wij, bij een betaling tegen een vast tarief, naar redelijkheid kosten in rekening brengen, indien wij daadwerkelijk werkzaamheden hebben verricht. Dat laatste zullen wij dan aantonen.

#### **12. Afspraken over onze aansprakelijkheid**

12.1. Wij behandelen uw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Op uw verzoek verstrekken wij aan u nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

12.2. In het geval onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking verleent, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij u voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben en u aan ons heeft betaald.

Wanneer wij u geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar uw aanspraak betrekking op heeft.

12.3. Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van u uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor u geen rechten ontleen.

12.4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van u of van derden:

- Als gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door u verstrekte informatie.
- Die voortvloeit uit de omstandigheid dat door u aan ons verzonden (e-mail)berichten ons niet hebben bereikt.
- Die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen.
- Die voortvloeit uit de omstandigheid dat u bedragen die door de financiële instelling aan u in rekening zijn gebracht niet tijdig heeft voldaan.

12.5. Ondanks het bepaalde in dit artikel blijven wij aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

### **13. Overmacht**

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

13.2. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ons geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor ons risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij onze leveranciers of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, ziekte van werknemers, storingen in het computernetwerk, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ons kan worden gevergd.

### **14. Wat moet u doen als u een klacht heeft?**

14.1. Wij hebben een interne klachtenprocedure. U kunt uw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met u tot een goede oplossing van uw klacht te komen.

14.2. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.012877. Kunnen wij uw klacht niet tot tevredenheid oplossen, dan kunt u de klacht voor bindend advies voorleggen aan het Kifid. Wij spreken met u af dat wij ons zullen houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies. Het staat u natuurlijk altijd vrij om uw klacht of geschil aan een rechter voor te leggen. Het Kifid behandelt geen klachten van bedrijven. Heeft u als bedrijf een klacht over onze dienstverlening? Dan kunt u deze voorleggen aan de rechter.

14.3. Op alle door ons uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op door ons aanvaarde opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

14.4. In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank van het arrondissement waar wij gevestigd zijn bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

### **15. Binnen welke termijn moet u uw klacht indienen?**

15.1. Heeft u een klacht met betrekking tot door ons verrichte werkzaamheden? Of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet u dat schriftelijk doen binnen één jaar nadat u de stukken, informatie of factuur waarop uw klacht betrekking heeft, heeft ontvangen. Of nadat u redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door u geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt uw recht om ons aan te spreken.

15.2. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die u heeft in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## **16. Uw privacy**

16.1. Wij gaan zorgvuldig om met alle (persoons)gegevens die u aan ons verstrekt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om uw opdracht uit te voeren. Of om u algemene brochures of nieuwsbrieven te sturen. Wij verstrekken uw gegevens nooit aan derden, tenzij dit anders mondeling of schriftelijk overeen is gekomen. Behalve als dit nodig is voor het aanvragen of onderhouden van uw financieel product of wanneer het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om uw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

16.2. Wij voldoen zover mogelijk aan alle eisen die de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) ons voorschrijft. Zo hebben we voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen gezorgd. Persoonsgegevens worden bewaard zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Of gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. Indien wij na deze periode uw gegevens bewaren dan zullen wij deze dusdanig anonimiseren dat deze niet langer te herleiden zijn naar uw persoon.

16.3. De persoonsgegevens die wij kunnen verwerken zijn contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, gezinssamenstelling. Gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs). Gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever. Gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden. Gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen. Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid (indien noodzakelijk voor correcte uitvoering van onze dienstverlening). Gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant). Gegevens over ingediende claims/claimhistorie. Gegevens voor online profilering, zoals IP-adressen, locatiegegevens, metadata en cookies.

16.4. Wij verwerken deze gegevens voor het beoordelen en accepteren van potentiële klanten, het (laten) beheren van onze relatie met (potentiële) klanten en bezoekers, het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand, het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten, het voldoen aan wettelijke verplichtingen, het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming, het uitvoeren van (gerichte) marketing en promotionele activiteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden of het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard.

16.5. Indien u controle wilt uitoefenen over uw persoonsgegevens dan kunt u een verzoek indienen voor informatie of wij gegevens van u verwerken, inzage in uw gegevens, aanpassing van gegevens, beperking van gegevens, overdracht van gegevens, bezwaar tegen gebruik van gegevens of wissen van uw persoonsgegevens. Als we niet aan uw verzoek kunnen voldoen dan zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

## **17. Intellectuele eigendom**

17.1. Wij behouden ons alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke wij gebruiken of hebben gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met u, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd. Het is u uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent onze werkzaamheden.

## **18. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen**

18.1. Wij hebben de mogelijkheid om de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In het geval wij tot wijziging overgaan, laten wij u dat weten en sturen wij u de aangepaste algemene voorwaarden. U mag binnen 30 dagen na de datum waarop u in kennis bent gesteld van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met u in overleg treden over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Wanneer u geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.