



## WETTELIJKE VERPLICHTINGEN

---

### **Autoriteit Financiële Markten**

Onze branche staat onder toezicht van de overheid, uitgevoerd door de Autoriteit Financiële Markten. De AFM bevordert en bewaakt zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten. De kosten van dit toezicht worden niet vanuit belastingen voldaan, maar door verzekeraars en tussenpersonen gefinancierd. Dit is een jaarlijkse en forse kostenpost.

### **Dossiervorming**

Het intermediair is verplicht op elk moment adviezen en verleende diensten te kunnen verantwoorden aan de hand van een goed opgebouwd dossier. Dit stelt hoge eisen aan het personeel, de automatisering en administratie op dit gebied. Bovendien leggen de extra werkzaamheden om zaken vast te leggen, een onevenredig beslag op de beschikbare tijd.

### **Permanente Educatie**

U wordt bij ons kantoor geholpen door goed opgeleide medewerkers met actuele kennis van zaken. Dit geldt zowel voor onze adviseurs als voor de medewerkers in de binnendienst die uw mutaties en aanvragen behandelen. Sinds 2009 worden al onze medewerkers verplicht om jaarlijks opnieuw opleidingen te volgen en examen te doen. Hierdoor missen wij alle medewerkers enkele dagen tot 2 weken per jaar. Deze educatieverplichting brengt forse kosten met zich mee.

### **Klachteninstituut**

Wanneer u een klacht heeft behandelen wij die persoonlijk en met zorg. Met ingang van 2008 zijn wij verplicht om elke klacht die wij ontvangen, via vastgelegde procedures te behandelen. Van de ingediende klacht vindt verslaglegging en dossiervorming plaats. Tevens is volgens de Wet Financieel Toezicht vereist dat een financieel dienstverlener zich aansluit bij een erkende geschilleninstantie. Derhalve zijn wij aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een jaarlijkse en forse kostenpost.

### **Klantprofiel**

Uw belang staat sinds jaar en dag voorop in ons advies. Wij zijn verplicht om van nieuwe klanten, die bijvoorbeeld voor een hypotheek- of pensioenadvies onze hulp inroepen, een uitgebreid klantprofiel op te stellen, zodat achteraf, bij een controle van de AFM, ons schriftelijk uitgebrachte advies kan worden getoond. Dit leidt tot veel extra dossiervorming.

### **Aanvullende accountantscontrole**

Wij gaan zorgvuldig om met premies voor zover wij deze zelf incasseren en zorgen ervoor dat deze op correcte wijze met de verzekeraars worden afgerekend. Sinds 2008 geldt er een algemene verplichting voor onze branche om deze processen aanvullend te laten doorlichten door een externe accountant die daar ook een rapportage van bevindingen over op moet stellen. De kosten hiervoor worden bij het intermediair in rekening gebracht.



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door ZekerHelder. ZekerHelder is gevestigd te Tollebeek – De Weitas 3 – 8309 AW en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 55969461 onder de naam ZekerHelder. De voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van ZekerHelder en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor ZekerHelder werkzaam zijn. Opdrachtgever van ZekerHelder is degene aan wie ZekerHelder enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Dit kan zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon zijn. In deze voorwaarden zijn tevens de specifieke voorwaarden overeenkomst abonnementsbijdrage alsmede werkzaamheden op declaratiebasis opgenomen.

### **A L G E M E E N**

#### **artikel 1: toepasselijkheid**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door ZekerHelder gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door ZekerHelder gesloten overeenkomsten waarbij ZekerHelder zich verplicht tot het leveren van diensten of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst, zijn niet van toepassing, tenzij deze door ZekerHelder zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op overeenkomsten waarbij door ZekerHelder al dan niet op declaratiebasis (financiële) adviezen aan opdrachtgever worden verstrekt, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

1.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden ZekerHelder slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen ZekerHelder en de opdrachtgever zijn overeengekomen.

1.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

#### **artikel 2: aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.**

2.1 Offertes en tarieven van ZekerHelder zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend.

2.2 Aan ZekerHelder verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van ZekerHelder, niet tot resultaatsverplichtingen.

2.3 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat ZekerHelder een opdracht schriftelijk heeft aanvaard. Een overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de offerte. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden ZekerHelder slechts na diens schriftelijke bevestiging.

ZekerHelder is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten die niet door haar zijn aanvaard zonder opgave van redenen te weigeren.

2.4 In het geval opdrachtgever per e-mailbericht c.q. via de website van ZekerHelder enige (verzekering)aanvraag heeft gedaan en opdrachtgever binnen 3 werkdagen na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) ZekerHelder heeft ontvangen, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 3 werkdagen na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitsel van (een medewerker van) ZekerHelder wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te verwittigen dat het bericht (de medewerker van) ZekerHelder heeft bereikt.

2.5 Digitale, al dan niet via internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door ZekerHelder aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door ZekerHelder gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van ZekerHelder het tegendeel blijkt.

2.6 ZekerHelder is bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien zij op redelijke gronden vermoedt dat opdrachtgever niet in staat zal zijn aan diens verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen, waaronder begrepen de betaling van de aan ZekerHelder verschuldigde bedragen. Een gelijke bevoegdheid bestaat, indien ZekerHelder in afwachting is van een door opdrachtgever te verrichten aanbetaling of te stellen zekerheden als bedoeld in artikel 6.2.

#### **artikel 3: inschakeling derden**

Het is ZekerHelder toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, indien nodig gebruik te maken van derden. ZekerHelder zal bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. ZekerHelder is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden. De kosten van inschakeling van derden worden, tenzij sprake is van een vast honorarium, aan opdrachtgever doorberekend conform de door die derden te verstrekken prijsopgaven.

#### **artikel 4: prijzen/ wijziging/ betaling/ verrekening**

4.1 Alle door ZekerHelder genoemde prijzen zijn, tenzij anders vermeld, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

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

4.3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend.

4.4 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ZekerHelder voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. De opdrachtgever is zich er van bewust dat het niet, of niet tijdig, voldoen van aan hem in rekening gebrachte premies tot gevolg kan hebben dat de door hem, na bemiddeling van ZekerHelder, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

4.5 Verrekening door de opdrachtgever van de door ZekerHelder gefactureerde premies en bedragen met een door de opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door de opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door ZekerHelder uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

4.6 Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/of bedragen niet binnen de gestelde termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan ZekerHelder te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten, waarvan de hoogte wordt vastgesteld op 15% van het totale te vorderen bedrag.

4.7 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

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

#### **artikel 5: termijnen**

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn door ZekerHelder opgegeven termijnen, waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

#### **artikel 6: medewerking door de opdrachtgever**

6.1 De opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan ZekerHelder die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van ZekerHelder zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is ZekerHelder bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

6.2 De opdrachtgever zal eventuele schades, uiterlijk de eerstvolgende werkdag, op één van de volgende wijzen en uren melden:

- Via de telefoon: tijdens kantooruren; Persoonlijk: tijdens kantooruren; Via internet of per e-mail: 24 uur per dag; Rechtstreeks bij de maatschappij: 24 uur per dag.

6.3 De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan ZekerHelder verschaft informatie.

#### **artikel 7: aansprakelijkheid van ZekerHelder / ontbinding overeenkomst**

7.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van ZekerHelder alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ZekerHelder bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZekerHelder wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldend eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

7.2 In het geval de in artikel 7.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van ZekerHelder in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van ZekerHelder alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door ZekerHelder bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, in ieder geval beperkt tot maximaal het totaal van het ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien de opdracht onder de overeenkomst abonnementsbijdrage valt, is de aansprakelijkheid van ZekerHelder beperkt tot maximaal het bedrag dat overeenkomt met de jaarlijkse abonnementsbijdrage van opdrachtgever in het jaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden.

7.3 ZekerHelder is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade en/of gevolgschade en/of bedrijfsschade.

7.4 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontleen.

7.5 ZekerHelder is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

7.6 ZekerHelder is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door ZekerHelder gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade aan ZekerHelder wordt vergoed door de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

7.7 ZekerHelder is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan ZekerHelder verzonden berichten, e-mailberichten en/of berichten via de website ZekerHelder niet hebben bereikt.

7.8 ZekerHelder is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies voor door hem, na bemiddeling van ZekerHelder afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van verzekeraar en/of ZekerHelder niet of niet tijdig heeft voldaan.

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

7.10 Zodra opdrachtgever een mogelijke grond voor een deugdelijke aanspraak heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, is opdrachtgever gehouden om onverwijld, met bescheiden gestaafd en deugdelijk onderbouwd het bestaan van deze aanspraak jegens ZekerHelder, schriftelijk mede te delen op straffe van verval van recht. Iedere aanspraak jegens



ZekerHelder vervalt twee jaar nadat de mededeling door opdrachtgever is geschied, althans had behoren te geschieden, tenzij die aanspraak inmiddels bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt. ZekerHelder is niet aansprakelijke jegens opdrachtgever, zolang opdrachtgever zijn verplichtingen jegens ZekerHelder niet is nagekomen.

#### **artikel 8: ontbinding**

8.1 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met ZekerHelder indien ZekerHelder zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de opdrachtgever te voldoen.

8.2 Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door opdrachtgever te worden nagekomen.

#### **artikel 9: overmacht**

9.1. ZekerHelder is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit van ZekerHelder redelijkerwijze niet kan worden gevergd ten gevolge van buiten toedoen van ZekerHelder ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Onder overmacht wordt iedere van buitenkomende omstandigheid begrepen. Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ZekerHelder geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Renes leven en wonen kan worden gevergd.

9.3 ZekerHelder zal opdrachtgever terstond op de hoogte stellen indien zich een toestand van overmacht voordoet. Gedurende de termijn waarbinnen de toestand van overmacht voortduurt worden alle door ZekerHelder aanvaarde termijnen voor nakoming van de overeenkomst opgeschort met de duur van de overmacht, zonder dat opdrachtgever op die grond gerechtigd is de overeenkomst op te zeggen, te ontbinden of vergoeding van schade te vorderen.

9.4 Een toestand van overmacht aan de zijde van ZekerHelder schort de betalingstermijn van reeds aan opdrachtgever uitgebrachte facturen niet op, evenmin als het recht van ZekerHelder om betaling van deze facturen te vorderen.

9.5 Indien de toestand van overmacht langer dan één kalendermaand voortduurt, is opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

### **SPECIFIEKE VOORWAARDEN OVEREENKOMST ABONNEMENTSBIJDRAGE**

#### **artikel 10 algemene bepalingen**

10.1 In beginsel geldt voor elke opdrachtgever van ZekerHelder automatisch de abonnementsbijdrage, met een maximum van één abonnementsbijdrage per privé adres. Slechts na ontvangst van een aangetekend schrijven waarin opdrachtgever meedeelt over te stappen naar een ander tussenpersoon en dit daadwerkelijk binnen twee maanden na ontvangst van dit schrijven geregeld is, geldt de abonnementsbijdrage niet.

10.2 De abonnementsbijdrage is geen onderdeel van de verzekeringsovereenkomst met de betreffende verzekeraar. De beëindiging van de overeenkomst abonnementsbijdrage biedt derhalve juridisch niet de mogelijkheid om de verzekeringsovereenkomst met uw verzekeraar tussentijds te beëindigen.

10.3 Wijzigingen m.b.t. rekeningnummer, tenaamstelling, adres, telefoonnummer of e-mailadres van opdrachtgever dienen terstond via de website, per e-mail of post aan ZekerHelder te worden doorgegeven.

#### **artikel 11 inhoud overeenkomst abonnementsbijdrage**

11.1 Opdrachtgever ontvangt éénmaal per drie jaar een vragenformulier i.v.m. een update van zijn verzekeringspakket. N.a.v. het door opdrachtgever ingevulde formulier kijkt ZekerHelder na of de bij haar afgesloten verzekeringen nog actueel zijn (zoals: verzekerde bedragen, risicoadres, verzekerde personen en dekkingsvormen).

11.2 Afhankelijk van de abonnementsvorm bezoekt ZekerHelder desgevraagd opdrachtgever m.b.t. zaken omtrent de bij ZekerHelder afgesloten schade- en/of levensverzekeringen.

11.3 ZekerHelder selecteert de verzekeringsmaatschappij welke naar haar oordeel en ervaring een aanbod kan doen op het gebied van schade- en/of levensverzekeringen dat goed aansluit bij de situatie van opdrachtgever. Hierbij let ZekerHelder op zowel de polisvoorwaarden, de hoogte van de premie en de ervaringen die ZekerHelder met de betreffende verzekeringsmaatschappij heeft ten aanzien van de wijze waarop zij schades afwikkelen. ZekerHelder zal aan de hand daarvan voor opdrachtgever het meest passende product zoeken. Dit hoeft niet het goedkoopste product te zijn. De eindcontrole voor het meest passende product ligt te allen tijde bij opdrachtgever.

11.4 Voor reeds bij ZekerHelder afgesloten verzekeringen zal niet meer periodiek worden uitgezocht, welke maatschappijen verzekeringsproducten kennen met de beste prijs/kwaliteit verhouding passend bij de situatie van opdrachtgever. Een uitzondering geldt voor de motorrijtuigenverzekering zoals hieronder aangegeven onder 11.8.

11.5 ZekerHelder begeleidt opdrachtgever bij het correct aanvragen van zijn schade- en/of levensverzekeringen met de intentie er voor te zorgen dat opdrachtgever de juiste gegevens aan de verzekeraar verstrekt zodat hierover na een eventuele schade geen discussies met de verzekeraar kunnen ontstaan.

11.6 ZekerHelder verzorgt namens opdrachtgever alle contacten met de verzekeraar in het kader van het aanvragen en/of aanpassen van de verzekeringen van zijn schade- en/of levensverzekeringen. Deze contacten kunnen zowel schriftelijk (per post of e-mail) als mondeling zijn.

11.7 Aan de hand van de omschreven activiteiten in punt 4 en 5 stelt de verzekeraar de verzekeringsdocumenten op. Deze worden aan opdrachtgever per post of e-mail verstuurd. Opdrachtgever is verplicht de verzekeringsdocumenten te controleren op juistheid. Eventuele onjuistheden zal opdrachtgever onverwijld aan ZekerHelder doorgeven.

11.8 Voor alle reeds bij ZekerHelder lopende motorrijtuigenverzekeringen verricht ZekerHelder op verzoek van opdrachtgever één keer per jaar een premiecheck met de volgende werkzaamheden: 1- Polis agenderen voor opzegdatum, 2- Recente schades beoordelen op consequenties, 3- Gegevens invoeren in vergelijkingspakket, 4- Indien premievoordeel,



voorwaardenvergelijk uitvoeren, 5- Indien een beter voorstel mogelijk is, wordt opdrachtgever geïnformeerd, 6- Indien opdrachtgever opdracht verstrekt, bereidt ZekerHelder het opzegformulier voor, 7- Indien opdrachtgever opdracht verstrekt, bereidt ZekerHelder het aanvraagformulier voor en zorgt ervoor dat het naar opdrachtgever wordt toegezonden, 8- Nieuwe polis wordt door ZekerHelder geadministreerd en financieel verwerkt, 9- ZekerHelder zorgt ervoor dat opdrachtgever de polis krijgt toegezonden.

11.9 Indien opdrachtgever dat wenst, registreert ZekerHelder voor hem ook de schade- en/of levensverzekeringen die opdrachtgever elders heeft afgesloten en neemt deze mee in haar jaarlijkse update. In haar adviezen aan opdrachtgever houdt ZekerHelder rekening met deze aldus bij haar geregistreerde verzekeringen.

11.10 ZekerHelder zal de belangen behartigen van opdrachtgever, indien er tussen hem en de verzekeringsmaatschappij discussies ontstaan over de oorzaak van een gemelde schade of hoogte van schadevergoeding.

11.11 ZekerHelder kan opdrachtgever desgewenst in contact brengen met deskundigen die opdrachtgever kunnen helpen met taxaties van de waarde van zijn woning, bedrijfspand of verkoopwagen.

11.12 Niet onder de overeenkomst abonnementsbijdrage vallen werkzaamheden en kosten m.b.t. niet-verzekerde verhaalschade (voorbeeld: auto met WA-dekking echter zonder verkeersrechtsbijstandsverzekering).

#### **artikel 12 betaling van de abonnementsbijdrage/ verval abonnementsbijdrage en overgang tot uurdeclaratie**

12.1 De abonnementsbijdrage dient door middel van maandelijkse of jaarlijkse automatische incasso of jaarlijkse factuur worden betaald.

12.2 Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW tenzij anders aangegeven.

#### **artikel 13 beëindiging van de overeenkomst abonnementsbijdrage**

13.1 De overeenkomst abonnementsbijdrage is onder inachtneming van een opzegtermijn van één maand na één jaar tegen het einde van een maand opzegbaar.

13.2 Opzeggen kan slechts per e-mail of aangetekende post geschieden.

13.3 De overeenkomst abonnementsbijdrage eindigt automatisch op de eerste van de maand die volgt op het moment dat de laatst lopende verzekering bij ZekerHelder afloopt.

#### **SPECIFIEKE VOORWAARDEN BETAALDE ADVISERING/ WERKZAAMHEDEN OP DECLARATIEBASIS**

##### **artikel 14. overeenkomst**

14.1 Een overeenkomst betaalde advisering/werkzaamheden op declaratiebasis komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de offerte door opdrachtgever. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden ZekerHelder slechts na haar schriftelijke bevestiging.

14.2 ZekerHelder behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

##### **artikel 15. uitvoering**

15.1 ZekerHelder zal de opdracht met zorg uitvoeren en terzake te allen tijde schriftelijk adviseren.

15.2 Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan ZekerHelder het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegangene fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

15.3 Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan opdrachtgever na voltooiing van één of meerdere fasen de opdracht terugnemen, mits zulks schriftelijk gebeurt en in welk geval alsdan honorarium zal zijn verschuldigd t/m de fase waarna terugname van de opdracht heeft plaatsgevonden.

##### **artikel 16. wijzigingen en "meerwerk"**

16.1 ZekerHelder zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen, indien door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing der opdracht zal worden beïnvloed.

16.2 Indien een vast honorarium voor de opdracht is afgesproken, zal ZekerHelder opdrachtgever tevoren schriftelijk inlichten, indien en in hoeverre een nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de overeenkomst tot gevolg heeft dat het overeengekomen honorarium zal worden overschreden.

##### **artikel 17. honorarium en betaling**

17.1 Behoudens wanneer partijen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium zijn overeengekomen, zal het honorarium bepaald worden door de factoren bestede uren geldend uurtarief.

17.2 Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft ZekerHelder het recht het vaste honorarium alsmede het basisuurtarief dienovereenkomstig te verhogen, zulks met een maximum van 10%.

17.3 Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW).

17.4 Alle declaraties zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de declaratie vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na datum van declaratie betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

17.5 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtigde incassokosten waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale bedrag van het honorarium en van de eventuele gerechtelijke kosten, tenminste echter € 150,00 exclusief BTW.

17.6 ZekerHelder is gerechtigd voorschotten bij opdrachtgever in rekening te brengen op het uiteindelijk te declareren honorarium. Het bepaalde in art. 17.1 t/m 17.5 is op deze voorschotten onverminderd van toepassing.





## **VERVOLG ALGEMEEN**

### **artikel 18: geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

18.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan hun redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.

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

18.3 Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van ZekerHelder, zal ZekerHelder de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

### **artikel 19: wijziging algemene voorwaarden**

19.1 ZekerHelder is te allen tijde bevoegd haar algemene Voorwaarden, inclusief Voorwaarden overeenkomst abonnementsbijdrage en werkzaamheden op declaratiebasis te wijzigen. Zodra dit het geval is, zal ZekerHelder de nieuwste versie bij wijze van ter handstelling publiceren op de website [www.zekerhelder.nl](http://www.zekerhelder.nl). Op verzoek zal zij opdrachtgever onverwijld een afschrift van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden toezenden.

19.2 De wijzigingen zijn ook van toepassing op reeds gesloten overeenkomsten en treden in werking vanaf het tijdstip dat zij worden gepubliceerd op de website [www.zekerhelder.nl](http://www.zekerhelder.nl).

19.3 ZekerHelder zal in haar communicatie met opdrachtgever (per nota, e-mail etc.) altijd de meest recente versie vermelden.

### **artikel 20: toepasselijk recht en geschillen**

20.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van ZekerHelder is het Nederlandse recht van toepassing.

20.2 ZekerHelder is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Enig geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever hetzij aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening worden voorgelegd, hetzij aan de burgerlijke rechter. ZekerHelder conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 10.000,= (zegge en schrijven tienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, is ZekerHelder niet verplicht om mee te werken aan een bindend advies.