

# Dienstverleningsovereenkomst

## LTO Verzekeringen Schadeverzekeringen

Relatienummer: \_\_\_\_\_

### De partijen

LTO Verzekeringen B.V., kantoorhoudende te (1991 JE) Velsbroek aan de Zadelmakerstraat 140, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.D.S. Wiersma, hierna te noemen 'LTO Verzekeringen'

### EN

\_\_\_\_\_ (bedrijfsnaam), statutair gevestigd te  
\_\_\_\_\_ (postcode, plaats) aan de  
\_\_\_\_\_ (straatnaam), hierbij rechtsgeldig  
vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_ (naam), hierna te noemen  
'Opdrachtgever'

### verklaren het navolgende te zijn overeengekomen:

#### Artikel 1 Aard en omvang van de dienstverlening

1. LTO Verzekeringen zal aan Opdrachtgever financiële diensten verlenen op het gebied van advies en bemiddeling bij en beheer van schadeverzekeringen.
2. De overeengekomen dienstverlening is gebaseerd op het pakket Schadeverzekeringen (hierna te noemen: 'Pakket') waarbij de facturering van het Pakket plaatsvindt op basis van jaarlijks vastgestelde, vaste tarieven.

#### Artikel 2 Toepasselijkheid

De volgende documenten maken integraal deel uit van deze overeenkomst:

- a. Dienstverleningspakket schadeverzekeringen;
- b. Algemene voorwaarden van LTO Verzekeringen;
- c. Machtiging automatische incasso;

#### Artikel 3 Ingang, duur en opzegging van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst zal ingaan op \_\_\_\_\_ en wordt aangegaan voor een periode van \_\_\_\_\_ jaar.
2. Na het verstrijken van de periode, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, wordt de overeenkomst telkens voor eenzelfde periode stilzwijgend verlengd.
3. Opzegging van deze overeenkomst vindt plaats met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste twee maanden en dient te geschieden per aangetekende brief tegen het einde van de periode, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel.

#### Artikel 4 Vergoeding en facturering

1. De door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding bedraagt € \_\_\_\_\_ per jaar. De vaststelling van verschuldigde vergoeding geschiedt jaarlijks.
2. Facturering van de vergoeding voor het Pakket vindt vooraf per jaar voor het lopende kalenderjaar plaats. Indien de overeenkomst wordt aangegaan gedurende het kalenderjaar, zal de eerste facturering plaatsvinden over de periode vanaf ingangsdatum van de overeenkomst tot het einde van het betreffende kalenderjaar.
3. Alle bedragen zijn exclusief BTW en/of Assurantiebelasting en dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan.

4. LTO Verzekeringen is gerechtigd de hoogte van de overeengekomen vergoeding jaarlijks te wijzigen, conform de in artikel 2 onder b van deze overeenkomst bedoelde Algemene voorwaarden van LTO Verzekeringen.
5. Bij het jaarlijks vaststellen van de tarieven houdt LTO Verzekeringen rekening met ontwikkelingen in de markt, met dien verstande dat de tarieven jaarlijks tenminste worden verhoogd met de loonkostenstijging.
6. Indien de jaarlijkse vergoeding met meer dan 25% stijgt ten opzichte van de in het jaar daarvoor geldende vergoeding, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst per aangetekende brief op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 1 maand na berichtgeving van de tariefwijziging.

#### **Artikel 5 Privacy en klachten**

1. Op de dienstverlening van LTO Verzekeringen is de meest recente versie van het Reglement Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.
2. Indien er klachten zijn, worden deze afgehandeld volgens de meest recente versie van de Klachtenprocedure van LTO Verzekeringen.

#### **Artikel 6 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter is bij uitsluiting bevoegd om van geschillen direct of indirect voortvloeiende uit deze overeenkomst kennis te nemen, waarbij geschillen in eerste instantie zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.

#### **Artikel 7 Slotbepalingen**

1. Wijzigingen en/of aanvullingen op deze overeenkomst kunnen partijen slechts binden voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en ondertekend.
2. De nietigheid van één of meer bepalingen in deze overeenkomst leidt niet tot nietigheid van de gehele overeenkomst. Partijen zullen in overleg treden om vervangende regelingen te treffen voor nietige bepalingen, waarbij de strekking daarvan zoveel mogelijk behouden zal moeten blijven.
3. Indien zich wijzigingen voordoen in de omstandigheden waaronder deze overeenkomst is gesloten, zoals onder andere wijzigingen met betrekking tot de afgesloten Verzuimverzekering, behoudt LTO Verzekeringen zich het recht voor om de inhoud van deze overeenkomst en in het bijzonder de bepalingen, zoals opgenomen in artikel 3 van deze overeenkomst, te wijzigen.
4. In alle gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet, dient door partijen zoveel mogelijk aansluiting te worden gevonden bij de bedoeling van deze overeenkomst en de daarin opgenomen bepalingen.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt, per pagina geparafeerd en ondertekend te Velsbroek op \_\_\_\_\_ (datum).

#### **Ondertekening**

LTO Verzekeringen

\_\_\_\_\_ (bedrijfsnaam)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J.D.S. Wiersma', written over a horizontal line.

J.D.S. Wiersma

## A. Dienstverleningspakket Schadeverzekeringen

LTO Verzekeringen

Met het dienstverleningspakket Schadeverzekeringen maakt uw organisatie gebruik van de specialistische kennis en kunde van LTO Verzekeringen op het gebied van schadeverzekeringen. Dit houdt in dat wij u waar nodig zullen bijstaan door middel van werkzaamheden op het gebied van advies, bemiddeling en beheer van de schadeverzekeringen die voor uw organisatie relevant zijn of kunnen zijn. Wij vinden het daarbij belangrijk dat u weet wat u van ons kunt verwachten. Wij hebben onze werkzaamheden daarom hieronder voor u uitgewerkt aan de hand van de meest voorkomende situaties.

### Nieuwe verzekeringen / aanpassen verzekeringen

Om u goed te kunnen begeleiden en adviseren bij nieuwe verzekeringen is het van belang dat wij uw organisatie (en uw organisatie ons!) goed leren kennen. Wij maken daarom graag kennis met uw bedrijf en de verantwoordelijke personen. Voor het aanvragen van nieuwe verzekeringen, maar ook het aanpassen van bestaande verzekeringen, kunt u verder het volgende van ons verwachten:

- u kunt u bij ons terecht met al uw vragen ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van uw verzekeringen;
- wij selecteren de aanbieder die naar ons oordeel en ervaring een aanbod kan doen op het gebied van schadeverzekeringen dat goed aansluit bij uw situatie. Hierbij letten wij zowel op de polisvoorwaarden als op de hoogte van de premie. Ook betrekken wij in onze keuze de ervaringen die wij met de aanbieder hebben ten aanzien van de administratieve verwerking en de wijze waarop zij schades afwikkelen;
- wij begeleiden u bij het aanvragen van verzekeringen;
- wij verzorgen namens u alle contacten met de aanbieder in het traject van aanvragen en/of aanpassen van verzekeringen;
- de documenten die de aanbieder naar aanleiding van een aanvraag opstelt controleren wij op juistheid. Hierbij letten wij op de vraag of de documenten in overeenstemming zijn met de aanvraag of de gewenste aanpassingen en op de juistheid van de premie;

### Lopende verzekeringen

Ook ten aanzien van uw lopende verzekeringen is LTO Verzekeringen u onverminderd van dienst. Ten aanzien van uw via LTO Verzekeringen geadmistreerde Schadeverzekeringen kunt u het volgende van ons verwachten:

- wij zorgen voor opname en het bijhouden van uw verzekeringsgegevens in onze automatiseringssystemen;
- wij zorgen dat een tijdige premiebetaling bewaakt wordt, zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt;
- wij zijn bereikbaar tijdens onze kantooruren. Daarnaast zijn we 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar in geval van calamiteiten;
- u kunt gebruik maken van onze helpdesk, zo kunt u een beroep op ons doen voor al uw vragen over de via LTO Verzekeringen geadmistreerde inkomensverzekeringen, of verzekerings-gerelateerde vragen in het algemeen;
- wij verzorgen de jaarlijkse verlengingswerkzaamheden van het verzekeringscontract;
- wij incasseren uw verzekeringspremie en dragen de door u betaalde premie af aan de betreffende verzekeraar;
- wij begeleiden u bij het opgeven van relevante omzet en loonsomgegevens;
- in samenspraak met de verzekeringsmaatschappij(en) passen wij uw verzekering, indien nodig, aan ;
- wij verzorgen de opmaak, controle en verzending van gewijzigde polis;
- incasseren en afdragen van de suppletiepremie c.q. restitutie van de teveel betaalde premie;
- wij onderhouden namens u contact met de betreffende verzekeringsmaatschappij(en);

## **In geval van schade**

We hopen uiteraard dat u er zo min mogelijk mee te maken krijgt, maar ook in geval van schade zijn wij u uiteraard van dienst. U kunt daarbij het volgende van ons verwachten:

- u kunt ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bereiken voor schadecalamiteiten. Bij de behandeling van uw vragen beperken wij ons tot de via ons geadmistreerde verzekeringen;
- nadat er zich een schade heeft voorgedaan adviseren wij u direct over het overkomen van de eerste problemen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan vervangend vervoer na een aanrijding, verwijzing naar een professionele partij voor herstel van (ruit)schade;
- bij grote calamiteiten hebben wij de mogelijkheid om een contra expert in te schakelen;
- namens u informeren wij de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade;
- gedurende de schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waar het risico is verzekerd. Wij beperken hierbij de administratieve last voor u zo veel mogelijk;
- wij spannen ons in om te bereiken dat de verzekeringsmaatschappij de schade snel en correct afwikkelt;
- wij korten de afwikkelingstijd voor schades in, door - voor zover mogelijk - de schaderegelingsbevoegdheden op ons te nemen;
- wij toetsen het standpunt van verzekeringsmaatschappijen over de afwikkeling van de geclaimde schade. Indien wij van mening zijn dat het ingenomen standpunt niet juist is, dan behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar. Indien er ten aanzien hiervan een juridisch geschil ontstaat kunnen wij u helpen met het inschakelen van gespecialiseerde rechtsbijstand;
- in de gehele begeleiding is het ons doel dat u die schade-uitkering ontvangt waar u naar de letter en de geest van de polisvoorwaarden recht op hebt.

## B. Algemene voorwaarden

LTO Verzekeringen

### Algemene Voorwaarden 2015

van de besloten vennootschap LTO Verzekeringen B.V.

#### **Artikel 1 Definities**

1. Opdrachtnemer: LTO Verzekeringen B.V., gevestigd te Velsbroek aan de Zadelmakerstraat 140 (1991 JE) en haar bestuurders, werknemers, aandeelhouders, commissarissen en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht betrokken personen.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie Opdrachtnemer enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wij zij een overeenkomst heeft gesloten.
3. Opdracht: Iedere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het leveren van diensten.
4. Abonnement: De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen opdracht van dienstverlening, inhoudende het verrichten van diensten op het gebied van advies, bemiddeling en beheer van Financiële Producten.
5. Financieel Product: alle als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, ten aanzien waarvan Opdrachtnemer advies-, bemiddelings- en/of beheersactiviteiten verricht dan wel heeft verricht.
6. Aanbieder: de leverancier van een Financieel Product.

#### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen Opdrachten, met inachtneming van het geen in deze algemene voorwaarden over de totstandkoming daarvan is bepaald.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders, commissarissen en aandeelhouders van Opdrachtnemer en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde partijen en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Opdrachtnemer werkzaam zijn.
3. Afwijking van artikelen in deze Algemene voorwaarden is slechts toegestaan indien schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen. De overige artikelen in deze algemene voorwaarden, waarvan niet uitdrukkelijk wordt afgeweken, blijven onverkort hun gelding houden.
4. Aan eventueel overeengekomen schriftelijke afwijkingen van deze algemene voorwaarden kan de opdrachtgever geen rechten voor de toekomst ontleen.
5. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
6. Wijzigingen en/of aanvullingen van deze algemene voorwaarden binden opdrachtgever met ingang van de dag volgend op de dag van toezending daarvan.
7. Indien één van de bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig is dan wel vernietigd wordt, wordt geacht een als geldig aan te merken bepaling daarvoor in de plaats te zijn opgenomen, die zoveel mogelijk op de nietige dan wel vernietigde bepaling aansluit. Hetzelfde geldt voor bepalingen waarop Opdrachtnemer om andere redenen geen beroep kan doen.

#### **Artikel 3 Overeenkomst**

1. Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Opdrachtnemer een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde, zonder opgaaf van reden, het recht voor om aan haar verstrekte Opdrachten te weigeren.
2. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen zijn slechts bindend nadat deze door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.
3. Opdrachtgever wordt geacht met de door Opdrachtnemer voorgestelde wijze van uitvoering in te stemmen, tenzij opdrachtgever binnen twee kalenderdagen hiertegen een schriftelijk bezwaar indient.
4. Aan Opdrachtnemer verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Opdrachtnemer, niet tot resultaatverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn door Opdrachtnemer opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
6. Opdrachtnemer geeft geen garantie op gegeven adviezen, bemiddelde Financiële Producten en/of uitgevoerde werkzaamheden.

#### **Artikel 4 Aanbiedingen en offertes van Aanbieder en adviezen van Opdrachtnemer**

1. Door Opdrachtnemer namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
2. Aan door Opdrachtnemer gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een Financieel Product en de eventuele doorwerking daarvan, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse wijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht die door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

#### **Artikel 5 Uitvoering van de Opdracht**

1. Opdrachtnemer zal de opdracht te allen tijde met zorg uitvoeren en ter zake schriftelijke adviseren.
2. Indien het noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst kunnen derden worden ingeschakeld. De kosten van ingeschakelde derden worden, nadat zij met Opdrachtgever zijn besproken, aan Opdrachtgever doorbelast.
3. Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtnemer het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren, uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4. Indien is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtgever na voltooiing van één of meerdere fasen de Opdracht terugnemen, mits dat schriftelijk gebeurt. In een dergelijk geval zal het honorarium verschuldigd zijn tot en met de fase waarna de terugname van de opdracht heeft plaatsgevonden.
5. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor Opdrachtnemer redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande omstandigheden welke krachtens de wet of in het verkeer geldende opvattingen niet voor diens risico komen.
6. Indien de situatie, zoals omschreven in lid 5 van dit artikel, zich voordoet, is Opdrachtnemer gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij die adviezen die reeds zijn verstrekt.

#### **Artikel 6 Termijnen voor de uitvoering**

1. Alle door Opdrachtnemer genoemde termijnen voor uitvoering van de opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de genoemde termijn plaatsvindt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen.
2. Overschrijding van genoemde termijnen maakt Opdrachtnemer niet schadelijch.
3. Opdrachtgever kan de opdracht in geval van ernstige termijnoverschrijding zonder verdere kosten terugnemen, mits dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is.

#### **Artikel 7 Wijzigingen en meerwerk**

1. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen zijn slechts bindend nadat deze door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.
2. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen indien een door een tussen partijen nader overeen te komen wijziging en/of aanvulling van de opdracht het tijdstip van voltooiing van der opdracht zal worden beïnvloed.
3. Indien een vast honorarium voor de opdracht is afgesproken zal Opdrachtnemer opdrachtgever voorafgaand 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 8 Communicatie**

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

#### **Artikel 9 Medewerking door Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Opdrachtnemer die zij nodig acht voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, de bedrijfsstructuur, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat Opdrachtnemer haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten Financiële Producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
2. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van Opdrachtnemer staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, is Opdrachtnemer bevoegd over te gaan tot opschorting van de Opdracht.
3. Opdrachtnemer kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in het eerste lid van dit artikel bepaalde strikt naleeft.
4. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Opdrachtnemer verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Opdrachtnemer meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Opdrachtnemer het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.

#### **Artikel 10 Geheimhouding**

1. Partijen zullen ter beschikking gestelde informatie van vertrouwelijke aard niet aanwenden voor een ander doel dan waarvoor de informatie is verkregen en zullen deze geheim houden.
2. In afwijking op het in lid 1 gestelde, behoudt Opdrachtnemer zich, bij een civiele, tucht- of strafprocedure, het recht voor alle door opdrachtgever ter beschikking gestelde informatie in de procedure te betrekken.

#### **Artikel 11 Honorarium en betaling**

1. Het voor haar dienstverlening aan Opdrachtnemer toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een uurtarief, een vast honorarium of abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
2. Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW) en/of Assurantiebelasting.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnementskosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen. Indien de tarieven met meer dan 25% stijgen ten opzichte van de laatst geldende tarieven, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst per aangetekende brief op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 1 maand na berichtgeving van de tariefwijziging.

4. In het geval Opdrachtnemer werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Opdrachtnemer start met de uitvoering van de Opdracht.
5. Facturen van Opdrachtnemer dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door Opdrachtnemer voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
6. Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te bepalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Opdrachtnemer is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
7. Indien Opdrachtgever door Opdrachtnemer in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, in verzuim. Indien betaling van de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling uitblijft, is Opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.
8. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
9. Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Opdrachtnemer aanleiding geeft, is Opdrachtnemer bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
10. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald in overeenstemming met de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
11. De factuur van Opdrachtnemer geldt als correct, indien Opdrachtgever niet binnen zeven kalenderdagen na factuurdatum een schriftelijk bezwaar bij Opdrachtnemer heeft ingediend.
12. Opdrachtnemer is gerechtigd om bij het tot stand komen van de overeenkomst voorschotten bij opdrachtgever in rekening te brengen op het uiteindelijk te factureren bedrag.
13. Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtnemer ook nadien nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan Opdrachtnemer de uitvoering van de overeenkomst kan opschorten.

#### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

1. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, inclusief het door Opdrachtnemer te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
2. Indien de in het eerste lid van dit artikel bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien Opdrachtnemer geen honorarium voor haar dienstverlening in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
3. De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of onzijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Opdrachtnemer gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
6. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden (e-mail)berichten Opdrachtnemer niet hebben bereikt.
7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Opdrachtnemer afgesloten Financiële Producten, niet tijdig heeft voldaan.
8. Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.
9. Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.
10. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door ter uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.

#### **Artikel 13 Overmacht**

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting in gevallen van overmacht.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan die situaties waarin sprake is van buiten toedoen van Opdrachtnemer ontstane essentiële veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden. Overmacht doet zich onder meer, maar niet uitsluitend, voor in geval van brand, werkstaking, oproer en oorlog, alsmede in geval van een toerekenbare tekortkoming door of bij ingeschakelde derde partijen.

#### **Artikel 14 Bescherming persoonsgegevens**

1. Door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens zullen door Opdrachtnemer niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailings e.d., behoudens voor zover Opdrachtnemer 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.
2. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 15 Klachteninstituut en geschillen**

1. Opdrachtnemer is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.004091. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de daartoe bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter.
2. Opdrachtnemer conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zeggen en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat, heeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.
3. Klachten met betrekking tot door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van Opdrachtnemer, te worden ingediend bij Opdrachtnemer. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

#### **Artikel 16 Toepasselijk recht en overige bepalingen**

1. Op alle door Opdrachtnemer uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Opdrachtnemer tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Partijen in dat geval in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde wijzigingen in de algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Opdrachtnemer genoemde datum tussen partijen gemaakte afspraken.