



## **Serviceovereenkomst voorwaarden**

de algemene voorwaarden en het dienstverleningsdocument van Poliszorg zijn van toepassing op deze overeenkomst en maken hier deel van uit.

### **artikel 1: Definities**

#### 1.1 Financieel Dienstverlener:

Poliszorg, onderdeel van Adviesbureau Gerrese, gevestigd Filosofentuin 2A, 2908 XB te Capelle aan den IJssel.

#### 1.2 Opdrachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie Poliszorg enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

#### 1.3 Opdracht:

De door opdrachtgever aan Poliszorg verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

#### 1.4 Financieel product:

Een schade en/of levensverzekering, belegging- of spaarrekening waarover Poliszorg zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Poliszorg zal bemiddelen.

#### 1.5 Financiële instelling:

De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

### **artikel 2: Opdracht**

2.1 Alle aan Poliszorg verstrekte opdrachten komen uitsluitend tot stand met Poliszorg en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van de opdrachtgever is dat de opdracht door een bij Gerrese werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.2 Aan Poliszorg verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Poliszorg, niet tot resultaatverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

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

2.4 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/ of vennoten van Poliszorg en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/ of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Poliszorg werkzaam zijn.

### **artikel 3: aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen van Poliszorg**

3.1 Door Poliszorg namens financiële instelling aan opdrachtgever gepresenteerde aanbieding of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële instelling.

3.2 Aan de door Poliszorg gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van opdrachtgever, kan opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen.

Pas wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht welke door opdrachtgever is geaccepteerd, kan Poliszorg een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Filosofentuin 2a, 2908XB Capelle a/d IJssel | telefoon 0108225231/ 0108225233 | info@poliszorg.nl

3.3 Door Poliszorg aan opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dan moment geldende wet- en regelgeving.

#### **artikel 4: Communicatie**

4.1 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan Poliszorg heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Poliszorg heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.

4.2 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan Poliszorg bekend heeft gemaakt, mag Poliszorg erop vertrouwen dat opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 5: Inschakeling derden**

5.1 Het is Poliszorg toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, indien nodig en in overleg met opdrachtgever, gebruik te maken van derden. Met inschakeling van deze derden gemoeide kosten kunnen worden doorbelast aan opdrachtgever. Wanneer dit het geval is wordt u hiervan vooraf schriftelijk in kennis gesteld.

5.2 Voor zover Poliszorg bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgesteld adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten, etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

#### **artikel 6: Honorarium en betaling**

6.1 Het voor haar dienstverlening aan Poliszorg toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.

6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/ of heffingen worden altijd aan opdrachtgever doorberekend. Poliszorg is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Poliszorg beïnvloeden. Indien deze tariefsverhoging plaats vindt binnen 3 maanden na ondertekening van deze overeenkomst, dan heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden per ingangsdatum van de overeenkomst.

6.3 Facturen van Poliszorg dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Poliszorg voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeld.

6.4 Voor zover Poliszorg namens een financiële instelling renten of premies aan opdrachtgever in rekening brengt, dient de opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekering en/of voorziening geen dekking biedt voor het verzekerde risico.

6.5 Indien opdrachtgever de door Poliszorg in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaald, raakt opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

Indien opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Poliszorg te voldoen kan Poliszorg de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten.

6.6 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 vermeld opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.7 Indien betaling van de serviceovereenkomst door opdrachtgever achterwege blijft, nadat hij hiervan schriftelijk op de hoogte is gesteld en een volle maand respijtermijn is verstreken, dan heeft Poliszorg de bevoegdheid om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

## **artikel 7: informatie van opdrachtgever**

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Poliszorg die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van opdrachtgever, dat Poliszorg haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 Poliszorg kan slechts ten opzichte van opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien opdrachtgever het in 7.1 bepaalde district naleeft.

7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Poliszorg zijn gesteld, of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Poliszorg bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de opdracht.

7.4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Poliszorg verschaft informatie.

## **artikel 8: Aansprakelijkheid van Poliszorg**

8.1 Iedere aansprakelijkheid van Poliszorg alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Poliszorg bij de uitvoering ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Poliszorg wordt uitgekeerd inclusief het door Poliszorg te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 genoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Poliszorg in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Poliszorg alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Poliszorg bij de uitvoering ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien Poliszorg geen honorarium voor haar dienstverlening aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Poliszorg en de hare beperkt tot 10% van de door de financiële instelling aan opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

8.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor opdrachtgever een rechten ontlennen.

8.4 Poliszorg is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden word geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

8.5 Poliszorg is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Poliszorg gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Poliszorg kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 Poliszorg is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan Poliszorg verzonden (e-mail)berichten Poliszorg niet hebben bereikt.

8.7 Poliszorg is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies n/of renten voor door hem, na bemiddeling van Poliszorg, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 In het geval Poliszorg adviseert omtrent c.q. bemiddeld bij afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uitmaakt, verschaft Poliszorg een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Poliszorg is nimmer aansprakelijk voor schades zijnde opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeien uit een (tegenvallende)waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van)resultaat,rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Poliszorg niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige financiële instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat,rendement,rentabiliteit e.d.

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

## **artikel 9: overmacht**

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

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Poliszorg 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 Poliszorg kan worden gevergd.



#### **artikel 10: bescherming persoonsgegevens**

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

10.2 Indien opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Poliszorg, zal Poliszorg de betreffende gegevens op eerste schriftelijke verzoek van opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen. Opdrachtgever zal in dit geval Poliszorg niet aansprakelijk kunnen stellen voor het niet ontvangen van deze informatie.

#### **artikel 11: Klachteninstituut**

11.1 Poliszorg is een onderdeel van Adviesbureau Gerrese, aangesloten bij het klachteninstituut financiële dienstverlening (KIFID) onder nummer 300001247

een geschil dat voortvloeit uit offertes, aanbiedingen, en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de opdrachtgever voor niet bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de geschillencommissie financiële dienstverlening. Daarnaast kan het geschil worden voorgelegd aan een burgerlijk rechter.

#### **artikel 12: verval van recht**

12.1 Klachten met betrekking tot door Poliszorg verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk 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 tekortkomingen in de prestatie van Poliszorg, te worden ingediend bij Poliszorg. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichting van opdrachtgever op.

12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Poliszorg verrichte werkzaamheden, vervallen in vijf jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.  
onverkort behouden.



### **artikel 13: Diversen**

13.1 Op alle door Poliszorg uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Poliszorg en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in de algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijke gemaakte afspraken.

13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Poliszorg slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk, of anderszins wettelijk aantoonbaar, tussen Poliszorg en opdrachtgever zijn overeengekomen.

13.4 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

13.5 Poliszorg is gerechtigd de inhoud van de ze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Poliszorg tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid bezwaar te maken.

Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Poliszorg genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

