



## Dienstenwijzer

### Inleiding

Wij willen ons graag voorstellen en u informeren over onze werkwijze.

Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten. Ook in de toekomst voor de nazorg die wij verlenen. Wij staan te allen tijde voor u klaar. Tevens verwijzen wij u naar onze algemene leveringsvoorwaarden.

Dit document is puur een informatief document. Dat betekent dat u door dit document niet verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen.

Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een financiële dienstverlener minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten en bedrijven (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

### Wie zijn wij?

Lovéba Groep BV is gevestigd te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Midden-Nederland, bekend onder nummer 72519029. Ons kantoor adviseert bedrijven over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen,

Wij hebben een vergunning voor de volgende financiële diensten;

- Schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Collectieve zorgverzekeringen
- Vermogensproducten

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12040221, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten. Onze adviseurs worden ook continu geschoold zodat zij altijd de actualiteiten kunnen toepassen.

Tevens hebben wij op grond van artikel 11, eerste lid, Vrijstellingsregeling Wft een vrijstelling voor de beleggingsdienst als bedoeld in artikel 2:96 Wft betreffende het adviseren en/of orders ontvangen en doorgeven met betrekking tot deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.



Onze adresgegevens zijn:

Computerweg 22, te 3642DR Utrecht

Telefoonnummer : 085-0163 223

Email : [algemeen@loveba.nl](mailto:algemeen@loveba.nl)

Internetadres : [www.loveba.nl](http://www.loveba.nl)

### **Wat doen wij?**

#### 1. Algemeen:

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### 2. Specifiek:

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Wij doen zaken met de meest vooraanstaande verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten.
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.
- e. Wij zullen u ook van dienst zijn nadat u het door u gewenste financiële product heeft aangeschaft. Deze begeleiding kan bestaan uit beantwoording van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden

### **Wat verwachten wij van u?**

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen met betrekking tot persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn bijvoorbeeld het kenteken of andere gegevens goed



overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en indien nodig zullen wij dit laten corrigeren.

4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur geopend en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken. U kunt uw eigen adviseur dan op zijn of haar mobiele nummer bereiken.

### **Hoe verlopen de betalingen**

Verzekeringen.

U betaalt de verzekeringspremie per maand vooruit. Premiebetalingen in termijnen (kwartaal, halfjaar of jaar) behoren tot de mogelijkheden. Soms worden bij termijnbetalingen premietoelagen berekend aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. Deze toeslag is al verwerkt in de premie zoals wij die vooraf aan u opgeven en zoals deze in de polis wordt vermeld. Nadat de verzekering is afgesloten ontvangt u via ons kantoor uw polis. Op de polis staan alle relevante gegevens bevestigd. Uw polis is uw daadwerkelijke verzekeringsovereenkomst. Alle betalingen die u in verband met een afgesloten verzekering verschuldigd bent aan de verzekeringsmaatschappij dient u rechtstreeks aan de verzekeraar te voldoen, tenzij anders overeengekomen.

### **Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen**

Wij zijn volledig onafhankelijk. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of sub agentschap van hebben, kunnen adviseren.

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Wij zijn niet in het bezit van aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

### **Hoe worden wij beloond?**

Wij ontvangen bij de meeste verzekeringen provisie over de premie die u betaalt.

De provisie wordt meestal verdisconteerd in de prijs van het product. De provisies verschillen zowel per aanbieder als ook per product. Als u ons inschakelt om te bemiddelen, zullen wij u voordat u een product aanschaft tijdig informeren over het exacte bedrag dat aan premie wordt betaald.



Indien er daarnaast nog andere diensten aan u worden geleverd die niet zijn opgenomen in de premie van de verzekering informeren wij u daarover, voordat de overeenkomst tot stand komt en leggen dat vast.

### **Nazorg**

Wij zullen u nadat het financiële product is afgesloten, blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Aangezien het leven dynamisch is, kunnen uw wensen en omstandigheden zich in de loop van de tijd wijzigen. Wij kunnen dan met u opnieuw bekijken hoe het voor u anders of beter geregeld zou kunnen worden. Uitgangspunt is om voorzienbare teleurstellingen bij u te voorkomen.

Periodiek zullen wij met u contact opnemen om mogelijke veranderingen in uw persoonlijke situatie vast te stellen waardoor er mogelijk andere alternatieven aan u aangeboden kunnen worden. Maar ook om te toetsen of de lopende producten nog wel toereikend zijn.

### **Aansprakelijkheid**

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarom voorop. Wij vertrouwen erop u met dit document een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen en hopen samen met u een relatie aan te gaan die langdurig is en naar volledige tevredenheid van beiden partijen. Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan. Voor die gevallen zijn wij verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

### **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om na afloop van de contractperiode de relatie met ons kantoor op elk moment te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.



## **Klachten?**

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen 2 werkdagen.
3. Ons streven is om binnen 15 werkdagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve
4. standpunt niet kan worden gegeven, zal wel worden aangegeven wat daarbij nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
5. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.017789.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

<http://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.



## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen.

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten waarbij door Lovēba Groep BV, verder ook opdrachtnemer te noemen, al dan niet op declaratiebasis adviezen aan opdrachtgever worden verstrekt, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

1.2 Waar in deze algemene voorwaarden over “opdrachtgever” wordt gesproken, moet hieronder worden verstaan elke natuurlijke of rechtspersoon die met opdrachtnemer in contractuele relatie staat of komt te staan i.v.m. door opdrachtnemer te verstrekken adviezen.

1.3 Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt tegen toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk bezwaar gemaakt. Met de onderhavige voorwaarden strijdige algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer niet geaccepteerd.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig zal blijken te zijn, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn. Alle andere bepalingen blijven geldig.

### 2. Overeenkomst

2.1 Een overeenkomst komt eerst tot stand na schriftelijke aanvaarding van de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen binden Lovēba Groep BV slechts na diens schriftelijke bevestiging.

2.2 Lovēba Groep BV behoudt zich het recht voor opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

2.3 Waar in deze voorwaarden opdrachtgever wordt genoemd zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

### 3. Uitvoering

3.1 Lovēba Groep BV zal de opdracht met zorg uitvoeren en terzake te allen tijde schriftelijk adviseren.

3.2 Indien is overgekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan Lovēba Groep BV het verstrekken van de adviezen die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.3 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 het honorarium en eventuele kosten in overeenstemming met de artikelen 6.2 en 10.1 zal zijn verschuldigd t/m de fase waarna terugname van de opdracht heeft plaatsgevonden.



Opdrachtgever kan de opdracht niet teruggeven indien hij zelf in verzuim is met het nakomen van zijn verplichtingen.

#### **4. Termijnen voor uitvoering**

4.1 Alle door Lovéba Groep BV genoemde termijnen voor uitvoering van de opdracht zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld. Indien overschrijding van de termijn plaatsvindt zal Lovéba Groep BV opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen.

4.2 Mits zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gerechtvaardigd is, kan opdrachtgever in geval van termijnoverschrijding de opdracht zonder verdere kosten terugnemen. Opdrachtgever dient dan wel reeds uitgevoerde fasen (zie artikel 3) met opdrachtnemer af te rekenen.

#### **5. Vertrouwelijke informatie**

5.1 Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

#### **6. Medewerking voor opdrachtgever**

6.1 Indien noodzakelijk is dat opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst zal opdrachtgever desgevraagd steeds tijdig en te allen tijde schriftelijk alle nuttige, juiste en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen.

6.2 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Lovéba Groep BV staan of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Lovéba Groep BV bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **7. Wijzigingen en "meerwerk"**

7.1 Lovéba Groep BV 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 van de opdracht zal worden beïnvloed.

7.2 Indien een vast honorarium voor de opdracht is afgesproken zal Lovéba Groep BV 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.



## **8. Honorarium en betaling**

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

8.2 Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en kosten stijgt, heeft Lovéba Groep BV het recht het vaste honorarium alsmede het basisuurtarief dienovereenkomstig te verhogen, zulks met een maximum van 10%. Opdrachtgever kan in dat geval de overeenkomst ontbinden, zonder dat er aan de zijde van opdrachtnemer enige verplichting tot vergoeding van schade, hoe ook genaamd, ontstaat.

8.3 Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW).

8.4 Alle declaraties zullen door opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de declaratie vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal opdrachtgever binnen 14 dagen na datum van declaratie betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

8.5 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever zonder dat enige ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag der algehele voldoening, 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 buitengerechtelijke incassokosten waarvan de hoogte wordt bepaald op 15% van het totale bedrag van het honorarium. Opdrachtgever zal tevens de volledige gerechtelijke kosten verschuldigd zijn.

8.6 Lovéba Groep BV zal gerechtigd zijn bij het tot stand komen van de overeenkomst voorschotten bij opdrachtgever in rekening te brengen, die in mindering gebracht zullen worden op het uiteindelijk te declareren honorarium. Het bepaalde in art. 8.1 t/m 8.4 is op deze voorschotten onverminderd van toepassing.

8.7 Indien de kredietwaardigheid van opdrachtgever daartoe aanleiding geeft kan Lovéba Groep BV ook nadien, tijdens de looptijd van de overeenkomst, nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan Lovéba Groep BV de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.





## **9. Niet toerekenbare tekortkoming**

9.1 Lovéba Groep BV is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor Lovéba Groep BV

redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Lovéba Groep BV ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichting bestaande omstandigheden welke krachtens wet of in het verkeer geldende opvattingen niet voor diens risico komen.

9.2 Lovéba Groep BV is gerechtigd betaling te vorderen van het honorarium behorende bij die adviezen die reeds waren verstrekt voordat de niet toerekenbare tekortkoming veroorzakende omstandigheid zich voordeed en voorzover zij zelfstandige waarde hebben. In ieder geval dient opdrachtgever de kosten van ten behoeve van hem ingeschakelde derden en verder gemaakte kosten volledig te betalen.

## **10. Inschakeling derden**

10.1 Indien dat noodzakelijk of wenselijk is voor een juiste uitvoering van de overeenkomst kunnen derden worden ingeschakeld en worden de kosten daarvan, tenzij sprake is van een vast honorarium, aan opdrachtgever doorberekend conform de door die derden te verstrekken prijsopgaven, met dien verstande dat inschakeling van derden tevoren met opdrachtgever besproken wordt.

## **11. Aansprakelijkheid**

11.1 Terzake toerekenbare tekortkoming is de totale aansprakelijkheid van Lovéba Groep BV voor alle door opdrachtgever geleden directe en indirecte schade ongeacht de wijze waarop een eventuele vordering wordt gegrond, hetzij op toerekenbare tekortkoming, hetzij op onrechtmatige daad of anderszins in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan het laagste van de navolgende twee bedragen: € 500.000,00 of een bedrag gelijk aan (exclusief omzetbelasting) 100 maal het totaal bedongen honorarium voor het door Lovéba Groep BV verstrekte advies. Op elkaar voortbouwende adviezen worden geacht één advies te zijn met dien verstande dat voor berekening van de maximale aansprakelijkheid bij samenhangende of op elkaar voortbouwende adviezen maximaal het totale honorarium voor de samenhangende of voortbouwende adviezen over een periode van de laatste twaalf maanden voorafgaand aan het moment van toerekenbare tekortkoming in aanmerking zal worden genomen.

11.2 Tot vergoeding van schade wegens overschrijding van termijnen als bedoeld in art. 4. is Lovéba Groep BV in geval van toerekenbare tekortkoming slechts aansprakelijk tot het bedrag van het honorarium dat ziet op de overeenkomst waarbij sprake is van een termijnoverschrijding. Lovéba Groep BV staat voorts niet in voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen welke door opdrachtnemer worden verstrekt voordat de overeenkomst tot stand komt noch voor door



Adviesgroep Vecht en Plassen niet schriftelijk gegeven adviezen en inlichtingen. Lovēba Groep BV is evenmin aansprakelijk voor schade indien opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie verstrekt of heeft verstrekt.

11.3 Uitgesloten is elke aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, die mocht voortvloeien uit fouten in gebruikte computerprogrammatuur, tenzij en voorzover de leverancier van bedoelde programmatuur aansprakelijkheid aanvaardt en de schade op deze kan worden verhaald.

11.4 Opdrachtgever zal Lovēba Groep BV vrijwaren in geval van aanspraken van derden. Opdrachtgever zal personeelsleden van Lovēba Groep BV of door Lovēba Groep BV ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

## **12. Verval van recht**

12.1 Na verloop van vijf jaar te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies vervalt ieder recht van opdrachtgever jegens Lovēba Groep BV terzake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van Adviesgroep Vecht en Plassen bij de uitvoering van de overeenkomst.

## **13. Toepasselijk recht en geschillen**

13.1 Alle overeenkomsten tussen Lovēba Groep BV en opdrachtgever worden beheerst door Nederlands Recht.

13.2 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde Rechter in de vestigingsplaats van Lovēba Groep BV te Utrecht, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.

## **14. Wijziging en aanvullingen algemener voorwaarden**

Wijzigingen en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden binden partijen bij de overeenkomst met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan.