

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Waarvoor dienen deze algemene voorwaarden?

1. Wij hebben een aantal afspraken die gelden voor iedereen en voor al onze dienstverlening. Bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid of betaling van onze diensten. In deze algemene voorwaarden leggen wij die afspraken vast.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomsten tussen Alicia Insurance BV, gevestigd te Rotterdam aan de Goudsesingel 96 unit 1.06 - 3011 KD, en jou.
3. Onderstaande begrippen komen vaker in de voorwaarden voor. Daarom leggen wij deze graag even uit.
 - Jij/je/jou: de natuurlijke of rechtspersoon aan wie wij een offerte hebben verstrekt, een aanbieding hebben gedaan of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten.
 - We/wij: Alicia Insurance BV
 - Opdracht: de door jou aan ons verstrekte opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.
 - Financieel product: een verzekering, beleggings- of spaarrekening waarover wij zullen adviseren en/of bij het afsluiten zullen bemiddelen.
 - Financiële instelling: de aanbieder van het financiële product.
 - Schriftelijk: per brief, per e-mail, per WhatsApp of een andere manier van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.?
4. Deze algemene voorwaarden gelden voor al onze diensten en elke door jou aan ons verstrekte opdracht.
5. Niet alleen ons kantoor, maar ook onze bestuurders en/of vennoten en alle voor ons werkzame personen kunnen een beroep op de voorwaarden doen. Ook wanneer deze personen niet meer voor ons werkzaam zijn.
6. Wijkt de inhoud van schriftelijk tussen jou en ons gemaakte afspraken af van wat er in deze algemene voorwaarden staat? Dan gaan de afspraken die wij samen schriftelijk gemaakt hebben voor.
7. Als een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten. Alle overige bepalingen blijven gelden. De nietige bepaling zal dan worden vervangen door een geldige bepaling die zo veel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de nietige bepaling.



8. Eventuele algemene voorwaarden waar jij naar verwijst bij het sluiten van een overeenkomst met ons zijn niet van toepassing, tenzij wij deze schriftelijk en zonder voorbehoud hebben aanvaard.
9. Een overeenkomst tussen jou en ons komt officieel tot stand, als wij deze schriftelijk hebben vastgelegd, of als wij zijn begonnen met het uitvoeren daarvan. Wij mogen een opdracht die jij aan ons verstrekt altijd weigeren, zonder dat we een expliciete reden moeten geven.
10. Elke opdracht die jij aan ons verstrekt komt uitsluitend tot stand met ons kantoor en wordt door ons kantoor uitgevoerd. Ook als het jouw bedoeling is/was dat de opdracht door een bepaalde bij ons werkzame persoon zal/zou worden uitgevoerd.
11. Elke aan ons verstrekte opdracht leidt uitsluitend tot een inspanningsverplichting van ons, niet tot een resultaatsverplichting. Behalve wanneer dat blijkt uit de aard van de verstrekte opdracht, of als wij schriftelijk iets anders overeenkomen.
12. Door ons opgegeven termijnen voor het uitvoeren van een opdracht zijn bedoeld als richtlijn en niet als fatale termijn, tenzij wij dat schriftelijk met jou hebben bepaald.
13. Stuur je ons een e-mail, sms of WhatsApp? Dan mag je er pas op vertrouwen dat dit bericht ons heeft bereikt wanneer wij dit bij jou bevestigd hebben. Daarmee bedoelen we niet een automatische digitale bevestiging. Als je binnen 48 uur na verzending geen bevestiging van ons heeft ontvangen, neem dan contact op om te controleren of we het bericht ook daadwerkelijk hebben ontvangen.
14. Soms verstrekken wij algemene informatie, bijvoorbeeld op onze website of op jouw verzoek. Deze informatie is vrijblijvend en kan nooit beschouwd worden als een door ons gegeven advies voor of over een aan ons verstrekte opdracht. Tenzij wij je dat laten weten, of de informatie een op jouw persoonlijke situatie toegespitst advies betreft.
15. Wij gebruiken de door jou opgegeven contactgegevens voor onze communicatie met jou. Als deze contactgegevens veranderen moet je dat schriftelijk aan ons doorgeven. Pas daarna gebruiken wij die nieuwe gegevens.

Artikel 2: Waarmee moet je rekening houden bij aanbiedingen, offertes en adviezen?

1. Je kunt geen rechten ontleen aan berekeningen die wij hebben gemaakt met betrekking tot de kosten van een financieel product. Je dient deze berekeningen als voorlopig en indicatief te beschouwen, omdat er tussentijdse premiewijzigingen kunnen zijn. Wij kunnen je pas een definitieve berekening geven, wanneer een financiële instelling een offerte heeft uitgebracht die door jou is geaccepteerd.
2. Je kunt geen rechten ontleen aan door ons verstrekte prognoses over mogelijk te behalen resultaten van financiële producten met een beleggings- en/of investeringscomponent. Deze prognoses vormen slechts een indicatie. Wij staan niet in voor de juistheid van prognoses die door de financiële instelling bij dergelijke producten worden verstrekt.



Artikel 3: Wij kunnen derden inschakelen

1. Als dat nodig is, mogen wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik maken van derden. Als daaraan kosten verbonden zijn, zullen wij deze kosten aan jou doorbelasten.
2. Als wij bij de uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht gebruik moeten maken van externe adviseurs (zoals accountants, advocaten of fiscalisten), zullen wij zoveel mogelijk vooraf met jou overleggen. Natuurlijk nemen wij bij de selectie van de betreffende adviseur de nodige zorgvuldigheid in acht. Wij zijn niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

Artikel 4: Afspraken over ons honorarium en de betaling daarvan

1. Wij kennen verschillende vormen van dienstverlening, waar we op verschillende manieren voor beloond kunnen worden. Bij aanvang van de opdracht leggen wij de omvang van onze dienstverlening en de wijze van beloning schriftelijk met jou vast. Onze beloning kan bestaan uit:
 - Provisie
Het honorarium voor onze dienstverlening is dan begrepen in de bedragen die de financiële instelling bij jou in rekening te brengt.
 - Verrichtingentarief/Fee
Wij brengen een vast bedrag aan kosten (fee) in rekening voor een specifiek omschreven opdracht en/of werkzaamheden.
2. Wij berekenen wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen altijd aan jou door. Wij hebben het recht om overeengekomen tarieven jaarlijks te verhogen. Wij baseren dat dan op het Consumentenprijsindexcijfer ("CPI") van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
3. Je dient onze facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door ons voorgeschreven wijze, tenzij wij schriftelijk met jou andere afspraken maken.
4. Betaal je de door ons in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn? Dan moet je daarover wettelijke rente betalen, zonder dat daar een voorafgaande ingebrekestelling voor nodig is.

Betaal je ook na onze aanmaning niet? Dan kunnen wij de incassering van onze vordering uit handen geven. Je moet dan ook de wettelijk vastgestelde buitengerechtigde incassokosten betalen.
5. Alle betalingen die jij doet halen wij eerst af van alle verschuldigde rente en kosten die wij van jou krijgen, en vervolgens van de opeisbare facturen die het langst openstaan. Dit doen we ook als je bij jouw betaling zelf laat weten dat die betaling betrekking heeft op een latere factuur.
6. Als jouw kredietwaardigheid er naar ons oordeel aanleiding toe geeft, mogen wij je vragen om ons voldoende zekerheid te geven dat je jouw betalingsverplichtingen kunt nakomen. Zolang je die zekerheid nog niet hebt verschaft, mogen wij de levering van onze diensten opschorten.



Artikel 5: Wat verwachten wij van jou?

1. Je moet ons voorzien van alle informatie die wij van je vragen. Verder moet je ook zelf informatie aan ons doorgeven die relevant kan zijn voor een goede uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht. Verder moet je het ons direct laten weten als er in jouw persoonlijke of bedrijfssituatie iets verandert. Ook ben je bent zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door jou aan ons verschafte informatie.
2. Wij hebben een zorgverplichting aan onze klanten, maar kunnen daar alleen aan voldoen wanneer je jouw informatieverplichting strikt naleeft. Doe je dat niet, dan mogen wij de uitvoering van de opdracht opschorten.
3. Het kan dat wij jou namens een financiële instelling een nota sturen voor premies voor een financieel product. Je bent zelf verantwoordelijk voor de tijdige betaling daarvan. Het niet of te laat betalen van een dergelijke nota kan grote gevolgen hebben. Mogelijk bieden jouw verzekeringen dan geen dekking meer.
4. Jij moet ervoor zorgen dat eventuele aan ons verstrekte gegevensdragers, bestanden, e.d. vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 6: Wat moet je doen als je een klacht hebt?

1. Klachten worden bij ons intern behandeld. Je moet jouw klacht schriftelijk aan ons voorleggen. Wij proberen met jou tot een goede oplossing van jouw klacht te komen.
2. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.017507. Mocht je niet tevreden zijn met hoe wij jouw klacht oplossen, dan kun je de klacht voor bindend advies voorleggen aan het KiFiD, maar natuurlijk ook aan de burgerlijke rechter.
3. Wij spreken zullen ons houden aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gegeven bindend advies tot €5.000,-. Als dit bedrag hoger is, dan hebben wij het recht om niet mee te werken aan het bindende advies, zoals staat in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KiFiD). Je kunt natuurlijk jouw klacht of geschil aan een rechter voorleggen.
4. Heb je een klacht over door ons verrichte werkzaamheden, of over de hoogte van de door ons in rekening gebrachte bedragen? Dan moet je schriftelijk een klacht indienen. Dit moet binnen één jaar nadat je de stukken, informatie of factuur waarop jouw klacht betrekking heeft, hebt ontvangen. Of nadat je redelijkerwijze op de hoogte had kunnen zijn van de door jou geconstateerde tekortkoming. Na die termijn vervalt jouw recht om ons aan te spreken.
5. Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden die je hebt in verband met door ons verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop je bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 7: Afspraken over onze aansprakelijkheid

1. Wij behandelen jouw opdracht natuurlijk met de grootst mogelijke



aandacht en zorg. Mochten wij toch onverhoopt een fout maken, dan geldt het volgende. De aansprakelijkheid van ons en alle andere personen die een beroep op deze voorwaarden kunnen doen, is beperkt. Wij zijn ten hoogste aansprakelijk tot het bedrag dat in het desbetreffende geval op grond van de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, plus het eigen risico. Op verzoek kunnen wij meer informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering met je delen.

2. Als onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering in een specifiek geval geen dekking biedt, is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totale honorarium dat wij jou voor de betreffende opdracht in rekening gebracht hebben. Wanneer wij jou geen honorarium voor onze dienstverlening in rekening hebben gebracht, is onze aansprakelijkheid beperkt tot de jaarpremie van het financiële product waar jouw aanspraak betrekking op heeft, met een maximum van €5.000,-.
3. Wij voeren de verstrekte opdracht uitsluitend ten behoeve van jou uit. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor jou geen rechten ontleen.
4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade van jou of van derden:
 - als dit het gevolg van onjuiste, onvolledige of te laat door jou verstrekte informatie;
 - die voortvloeit uit fouten in door ons gebruikte software, tenzij wij de schade op de leverancier van de software kunnen verhalen;
 - die voortvloeit uit de omstandigheid dat jij bedragen die door de financiële instelling aan jou in rekening zijn gebracht niet (op tijd) hebt voldaan;
5. Wij blijven aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door onze opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 8: Bescherming van jouw persoonsgegevens

1. Wij gaan zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die jij met ons deelt. Deze gegevens gebruiken wij niet voor andere doeleinden dan om jouw opdracht uit te voeren, of om jou algemene brochures of nieuwsbrieven te versturen. Wij delen jouw gegevens nooit met derden, tenzij het op grond van de wet of openbare orde verplicht is om jouw gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
2. Heb je er bezwaar tegen dat wij jouw persoonsgegevens in een mailinglijst opnemen? Laat ons dat dan schriftelijk weten, dan verwijderen wij direct jouw gegevens uit het betreffende bestand.
3. Wij bewaren alle van jou ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaan deze op een zorgvuldige wijze op. Wij nemen alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van, of ongewenste toegang tot, deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen.
4. Wij zijn nooit aansprakelijk voor verlies of verloren gaan van deze informatie - al dan niet door cybercriminaliteit -, tenzij dit ligt aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van ons. Jij zorgt ervoor dat je altijd een kopie van de aan ons verstrekte informatie bewaart.



Artikel 9: Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen

1. We mogen de inhoud van deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. Als we dat doen laten we jou dat weten en sturen we jou de aangepaste algemene voorwaarden. Je mag binnen 30 dagen na de datum waarop je op de hoogte bent gebracht van de betreffende wijzigingen bezwaar maken tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden. Wij zullen dan met jou overleggen over de inhoud van de desbetreffende algemene voorwaarden. Als je geen bezwaar maakt tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden, dan gelden deze vanaf de door ons genoemde datum.

Rotterdam, 29 september 2021