

Dienstverleningsdocument

Wie wij zijn

De Heer & Partners BV is een middelgroot, zelfstandig, onafhankelijk assurantiekantoor, dat de klant centraal stelt en zijn/haar belangen behartigt. Wij geven een objectief, ongebonden advies. Wij zijn geheel vrij om u de producten aan te bieden van alle verzekeraars en banken waarvoor wij als bemiddelaar optreden. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht een financieel product, zoals een verzekering of hypotheek e.d., bij een bepaalde aanbieder onder te brengen.

Anders gezegd: Wij zijn volledig vrij in de keuze uw financiële product(en) onder te brengen bij de financiële instellingen met wie wij een zakelijke relatie onderhouden.

Dit houdt in dat wij in vrijheid producten van door ons geselecteerde aanbieders kunnen adviseren. Hierdoor zijn wij in staat u, zowel inhoudelijk als qua prijsstelling, goede en aantrekkelijke aanbiedingen te doen. De Heer & Partners is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders en producten

1. De aanbieders van financiële producten selecteren wij zorgvuldig en nauwgezet op basis van bepaalde met visie onderbouwde criteria. Voor zover mogelijk overzien wij daarbij de gehele markt, om zo het aanbod van de met ons samenwerkende aanbieders te kunnen wegen. Vanwege het grote aantal aanbieders werken wij samen met door ons geselecteerde voorkeurspartijen. Met deze partijen onderhouden wij een professionele relatie, teneinde goede premies, voorwaarden en commitment voor onze cliënten te kunnen bewerkstelligen.
2. Wij stellen ons periodiek op de hoogte van de financiële gesteldheid van de door ons geadviseerde financiële aanbieders op basis van openbare informatie. Wij kunnen u uiteraard op geen enkele wijze de solvabiliteit van een financiële aanbieder garanderen.
3. In onze productselectie zoeken wij naar het product met de beste prijs-kwaliteit verhouding en dat aansluit op de door ons vastgestelde criteria. Dit selectieproces herhalen wij regelmatig, waardoor een up-to-date productassortiment gewaarborgd is. Marktontwikkelingen worden scherp in de gaten gehouden om vast te stellen wat deze voor ons productassortiment betekenen. Daarnaast maken wij gebruik van diverse vergelijkingsprogramma's om de beste financiële producten voor u te selecteren.

De Heer & Partners is aangesloten bij Adfiz

Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs in Nederland. Financiële adviseurs die lid zijn van Adfiz zijn professioneel en deskundig, zoeken naar constante verbetering en hechten aan maatschappelijke waardering voor hun werk. Adfiz-leden kiezen er voor met hun lidmaatschap actief en vrijwillig te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen en onderwerpen zich onder meer aan gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.

Gevolmachtigd agent

Wij zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebeprijven (NVGA) en staan ingeschreven in het SER-register 'Gevolmachtigd Agent'. Deze inschrijving is alleen mogelijk als door de financiële dienstverlener een speciale opleiding is gevolgd. Voor wat betreft de vestigingseisen conform de wetgeving is deze opleiding het hoogst haalbare. In de verzekeringsbranche geldt deze als bewijs van een zeer hoog kennisniveau. Dit hoge kennisniveau geldt zowel voor onze huidige als voor toekomstige medewerkers. Wij houden continu de actuele maatschappelijke, financiële en fiscale ontwikkelingen bij.

Eisen van deskundigheid waaraan wij voldoen

De Wet op het Financieel Toezicht stelt aan financiële dienstverleners hoge eisen op het gebied van deskundigheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. In ons land houdt de Autoriteit Financiële Markten (AFM) hierop namens de wetgever toezicht. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Dit register en onze vergunningen zijn in te zien op de website van de AFM: www.afm.nl.

Aansprakelijkheidsverzekering

De Heer & Partners BV heeft zich, met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, verzekerd voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit de uitoefening van ons beroep. Uiteraard doen wij onze uiterste best om u van het juiste advies te voorzien. Maar adviseren blijft mensenwerk. Het kan dus altijd anders lopen dan verwacht. Indien ons kantoor aansprakelijk gesteld wordt voor schade die voortvloeit uit onze dienstverlening, dan zijn de financiële gevolgen mogelijk gedekt door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering betekent een extra waarborg voor de continuïteit van ons kantoor en biedt u optimale garantie dat uw eventuele schade zo snel en volledig mogelijk vergoed wordt.

De Heer Assuradeuren

De Heer Assuradeuren is de naam van ons volmachtbedrijf en is aangesloten bij het Centraal Volmachtbedrijf BV. De Heer Assuradeuren is gevolmachtigde van diverse verzekeraars. De actuele verzekeraars kunt u hier nalezen: <https://www.deheerassuradeuren.nl/maatschappijen>. Als zodanig zijn wij bevoegd om - zonder tussenkomst van de verzekeraar – verzekeringen af te sluiten, te wijzigen, de premie bij u in rekening te brengen en schades te regelen. Wij hebben ten opzichte van deze verzekeraars geen enkele verplichting om met hen zaken te doen. Voor u heeft deze werkwijze enkel voordelen. Door de korte communicatielijnen kunnen wij efficiënt werken en uw zaken snel en correct afwikkelen.

SEH-EFA

Onze hypotheekadviseurs zijn door de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs gecertificeerd. Bij een Erkend Financieel Adviseur bent u verzekerd van financieel advies van hoge kwaliteit. De kennis van uw adviseur is altijd up-to-date. Het keurmerk wordt uitgegeven door de SEH, een onafhankelijke stichting die is opgericht met het doel u te voorzien van het beste financiële advies en om de vakbekwaamheid van adviseurs op een hoog niveau te brengen en te houden. Alle Erkend adviseurs zijn ervaren, hebben geldige wettelijke diploma's, volgen jaarlijks verplichte SEH-opleidingen en moeten voldoen aan strenge gedragsregels.

Wat u van ons mag verwachten

Als full-service dienstverlener behartigen wij uw belangen en nemen de zorg voor al uw financiële voorzieningen en verzekeringen uit uw handen. Of het nu om een maatwerk-hypotheek gaat of om het samenstellen van een evenwichtig verzekeringspakket. Een persoonlijke pensioenvoorziening, of een collectieve regeling voor de medewerkers van uw bedrijf. Wij kijken naar uw huidige situatie en naar uw toekomstplannen. Daarna krijgt u van één van onze ervaren specialisten een op uw situatie toegesneden plan. Objectief en betrouwbaar. Natuurlijk kunt u met vragen altijd bij ons terecht. En uiteraard nemen wij u ook de administratieve rompslomp uit handen.

Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

We zijn ervoor verantwoordelijk om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen. We moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die we verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie we gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van uw eigen gegevens. In ons Privacy-statement en de algemene voorwaarden, die onderdeel zijn van deze dienstenwijzer, informeren we u hierover. Heeft u na het lezen van deze documenten nog vragen? Neem dan contact met ons op.

Hoe gaan wij om met elektronische communicatie?

Communicatie kan verlopen via e-mail, soms aangevuld met bijgesloten elektronische data. Door in te stemmen met deze wijze van communicatie accepteren u en wij de hiermee verbonden risico's, inclusief de veiligheidsrisico's zoals onderschepping, ongeautoriseerde toegang, inbreuk, virussen en dergelijke. Ongeacht het feit dat wij beschikken over procedures inzake viruscontrole bent u zelf verantwoordelijk voor de controle op virussen van alle elektronische communicatie verstuurd aan u. U bent tevens verantwoordelijk voor het controleren van de volledigheid van ontvangen e-mails. In het geval van een geschil zal de juridische status van het elektronische document niet in twijfel getrokken worden. De data uit ons systeem zal worden beschouwd als het van toepassing zijnde definitieve bestand van de elektronische data. Wij maken u erop attent dat onze systeembeveiliging bepaalde soorten bestanden kan blokkeren. E-mails die dergelijke bestanden bevatten zullen ons mogelijk niet bereiken en er zal in dergelijke gevallen niet altijd een dienovereenkomstig bericht aan de afzender worden verstuurd.

Wij bemiddelen hoofdzakelijk in combinatie met advisering

Onze advisering en bemiddeling begint met luisteren. Wat zijn uw financiële wensen? Welke risico's wilt u zelf dragen en tegen welke is het zaak u te verzekeren? Welke hypotheekconstructie past het best bij uw persoonlijke situatie? Welke verzekeringen sluiten het meest aan bij uw bedrijfsvoering? Om u hierover toekomstgericht te adviseren brengen wij allereerst uw wensen en mogelijkheden in kaart. Na deze inventarisatie stellen wij een optimaal, op maat gesneden advies op. Vervolgens is het onze doelstelling om uw verzekeringsportefeuille - indien mogelijk - zoveel mogelijk aan te passen aan uw persoonlijke en financiële situatie. Als tussentijdse aanpassingen noodzakelijk zijn verzorgen wij dit voor u.

Beloning

Bij het afsluiten van een schadeverzekering, zoals bijvoorbeeld brand-, aansprakelijkheid- en motorrijtuigenverzekeringen, zijn de kosten voor onze dienstverlening onderdeel van de prijs van het product. Wij ontvangen van de financiële aanbieder provisie die een onderdeel is van de premie die we bij u in rekening brengen. In de premieberekening of op een offerte voor een nieuwe schadeverzekering ziet u hoeveel provisie u betaalt. Zo weet u waar u aan toe bent. De actieve provisietransparantie geldt voor alle particuliere schadeverzekeringen die ingaan op of na 1 juli 2024. Voor lopende verzekeringen geldt passieve transparantie. Wanneer u dit wenst kunnen wij u aangeven wat het karakter en de hoogte hiervan is.

Voor het adviseren en bemiddelen in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen ontvangen wij geen provisie. Wij maken hierbij afspraken met u over het te hanteren tarief, eventueel in combinatie met een abonnement. Voorafgaand aan een adviesgesprek voor een complex product, ontvangt u van ons het door AFM (Autoriteit Financiële Markt) wettelijke voorgeschreven vergelijkingskaart. Op de vergelijkingskaart staat informatie over de dienstverlening, onafhankelijkheid en de kosten van de adviseur. Alle financieel dienstverleners werken met hetzelfde standaarddocument. Dankzij de vergelijkingskaart weet u wat u ongeveer aan kosten kunt verwachten. Het gaat wel om de gemiddelde kosten. Voordat wij aan een opdracht voor een complex product beginnen, stellen wij u op de hoogte middels een schriftelijke opdracht tot dienstverlening. Na schriftelijk akkoord gaan wij graag voor u aan de slag. Zo weet u - altijd vooraf - wat u van ons mag verwachten en weten wij in welke vorm wij daarvoor beloofd gaan worden. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u vooraf op de hoogte van de financiële consequenties die dit voor u heeft.

Aanvullende beloningsinformatie

Voorafgaand aan het adviestraject spreken wij met u het aantal uren af dat wij verwachten in rekening te zullen brengen voor onze dienstverlening. De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren aan diensten dat wij hebben verleend.

Voor alle vormen van beloning geldt:

Wanneer u besluit om na een adviestraject voor een complex product geen financieel product via ons kantoor af te nemen, zullen wij de door ons verrichte werkzaamheden bij u in rekening brengen. Hierbij hanteren wij als uitgangspunt dat het inventarisatiegesprek niet door ons in rekening wordt gebracht. Wij beschouwen dit gesprek als een moment waarop u zich vrijblijvend kunt oriënteren op onze dienstverlening.

BTW en de assurantiebelasting

Op grond van de Wet op de Omzetbelasting 1968 zijn diensten leidend tot de totstandkoming van financiële producten vrijgesteld van BTW. Indien er geen financieel product tot stand komt, wordt over de in rekening gebrachte beloning wel BTW berekend.

Beloningsbeleid medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt mede het vaste inkomen van onze medewerkers.

Wat wij van u verwachten

Om u goed van dienst te kunnen zijn, is het van essentieel belang dat u ons altijd snel op de hoogte brengt van wijzigingen in uw situatie. Denk daarbij aan veranderingen in uw gezinssamenstelling zoals geboorte, echtscheiding of overlijden. Maar ook aan wijzigingen in uw inkomenspositie en/of een verandering van werkgever. Ook bij verhuizing of verbouwing van uw woning of bedrijf is het van groot belang dat u dit snel aan ons doorgeeft. Bewaar uw polissen op een overzichtelijke manier. Bij elke aanvraag van een verzekering is het noodzakelijk dat u het aanvraagformulier volledig en naar waarheid invult. Zou u dat niet doen, dan heeft dit consequenties voor de dekking en dus voor de eventuele (schade-) uitkering. Natuurlijk kunt u voor hulp bij het invullen van het aanvraagformulier altijd bij ons terecht.

Betalingen

Gespreide premiebetaling

De meeste verzekeringspremies worden jaarlijks betaald. In veel gevallen is het ook mogelijk de premie per maand, kwartaal of halfjaar te betalen. Bij deze termijnbetalingen worden soms premietoelagen in rekening gebracht, aangezien hier voor de verzekeraar meer kosten aan verbonden zijn. Deze toeslag wordt dan verwerkt in het premiebedrag. Dit premiebedrag wordt altijd vooraf bekend gemaakt, zodat u exact weet waar u aan toe bent.

Betalen via internet of automatische incasso

De betaling moet dan uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum door ons zijn ontvangen. Als u via automatische incasso betaalt, dient u er voor te zorgen dat het saldo op uw bankrekening toereikend is om de premie te kunnen afschrijven. Voor levensverzekeringen is men in het algemeen verplicht om de premie per automatische incasso rechtstreeks aan de verzekeraar te betalen.

Tijdige premiebetaling

Aan een verzekering worden zowel door u als door de verzekeraar rechten en plichten ontleend. Zo is het uw plicht tijdig de premie te betalen. Als uw premie niet binnen 30 dagen ontvangen is, krijgt u bericht dat de betalingstermijn is verstreken. Na 14 dagen ontvangt u wederom een herinnering. De polis dekking is dan opgeschort. Is de premie dan nog niet voldaan, dan ontvangt u 8 dagen na deze herinnering een laatste aanmaning om de premie alsnog binnen 10 dagen te voldoen.

De gevolgen van niet-tijdige premiebetaling

Als de premie na de laatste aanmaning nog niet is ontvangen, wordt de polisdekking opgeschort. De verzekeraar kan dan van rechtswege overgaan tot premie-inning en de kosten hiervan op u verhalen. In bepaalde gevallen worden ook derden op de hoogte gesteld van de te late premiebetaling. De vordering kan uit handen worden gegeven aan een incassobureau c.q. gerechtsdeurwaarder. U blijft de premie in principe altijd verschuldigd aan de verzekeringsmaatschappij, dus ook als de dekking is opgeschort. Het 'opschorten van de dekking' betekent dat bij eventuele schade de verzekeraar niet verplicht is om u het schadebedrag uit te keren. U kunt de premie zowel aan ons overmaken als rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. In beide gevallen is de verzekeringspolis op de dag na ontvangst van de premie weer van kracht.

Let op: bij een niet-tijdige premiebetaling voor een motorrijtuigenverzekering is de verzekeraar verplicht dit te melden aan de Rijksdienst voor het Wegverkeer. Uw voertuig staat dan als onverzekerd geregistreerd. Daardoor kunt u een fikse boete oplopen én u heeft geen recht op een uitkering bij schade aan - of veroorzaakt door - het betreffende voertuig. Bij levensverzekeringen waarvoor de premie niet of niet tijdig is voldaan, kan het overlijdensrisico ongedekt zijn. De precieze gevolgen van het niet of niet-tijdig betalen van de premie zijn opgenomen in de voorwaarden van de betreffende verzekering.

Klachtenregeling

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99.
Website www.kifid.nl

Bent u van mening dat u niet afdoende bent geïnformeerd over onze dienstverlening en dat uw belang hierdoor is geschaad, dan kunt u eveneens bij het Klachteninstituut terecht.

Beëindiging van de relatie

De Heer & Partners doet er alles aan om uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket voorzieningen. Natuurlijk is het altijd mogelijk om de relatie met ons kantoor te beëindigen. Dat kan zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzegtermijn. Op uw verzoek zal de verzekeraar uw verzekering - die u gewoon kunt laten doorlopen – onderbrengen bij een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om de relatie met u te beëindigen. Mocht dit het geval zijn, dan zullen wij altijd aangeven waarom wij daartoe besloten hebben. Uw belangen worden dan overgedragen aan een tussenpersoon van uw keuze.

Let wel: beëindiging van uw verzekering, zonder dat de verzekering elders wordt voortgezet, kan slechts per contractvervaldatum, met inachtneming van de in de polisvoorwaarden genoemde opzegtermijn. Deze datum vindt u op het polisoverzicht van de betreffende verzekering. Het verzoek tot beëindiging van uw verzekeringspolis dient u schriftelijk bij ons of bij de maatschappij in te dienen.

Mensenwerk

Financiële dienstverlening is en blijft mensenwerk. Onze adviseurs nemen daarom graag de tijd voor u. Zij maken werk van een goed advies. Dat begint met een inventarisatie van uw persoonlijke situatie. Op basis hiervan wordt uitgebreid onderzocht wat voor u, binnen ons brede assortiment aan producten en diensten, de best passende oplossing is. Onze hoog opgeleide specialisten worden bijgestaan door onze professionele 'back office': de medewerkers die zorgen voor een soepele en snelle afwikkeling van de administratieve gang van zaken.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende manieren met ons in contact komen:

Op ons kantoor

Ons kantoor aan de Hagelingerweg 173 te Santpoort-Noord is op werkdagen geopend van 08.30 tot 17.00 uur. Afspraken buiten kantooruren zijn mogelijk.

Per post

Ons postadres is:

De Heer & Partners
Hagelingerweg 173
2071 CD Santpoort-Noord



Per telefoon

Wij zijn tijdens genoemde kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 023 - 525 80 61.

Buiten kantooruren kunt u ons in verband met spoedeisende zaken bereiken op hetzelfde telefoonnummer. Op ons antwoordapparaat wordt altijd het telefoonnummer genoemd van één of meerdere medewerkers die bereikbaar zijn.

Via onze website

Wij hebben een website: www.deheer.nl. Via onze website kunt u eenvoudig uw wijziging doorgeven of een schade melden. Ook kunt u eenvoudig contact leggen door op de link 'contact' te klikken.

Per e-mail

U kunt ons e-mailen op info@deheer.nl of op één van onze individuele e-mailadressen. U ontvangt dan zo spoedig mogelijk een reactie van ons.

Privacy Statement

De Heer & Partners neemt de regelgeving met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en hecht veel waarde aan de bescherming van uw privacy. Vandaar dat het nakomen van de wettelijke bepalingen ter bescherming van persoonsgegevens vanzelfsprekend is.

Om er zeker van te zijn dat u volledig op de hoogte bent van het beleid dat wij hanteren met betrekking tot het verzamelen, verwerken, gebruiken, opslaan en beschermen van uw persoonsgegevens, hebben wij dit Privacy statement opgesteld. U kunt deze te allen tijde op onze website raadplegen.

De Heer & Partners adviseert over en bemiddelt in financiële diensten en producten. Hierbij verwerken wij veel persoonsgegevens. Die gebruiken wij bijvoorbeeld om op uw verzoek een verzekeringspolis aan te vragen of om u te vertegenwoordigen bij een verzekeraar in geval van een schade. Wij nemen onze verantwoordelijkheid serieus om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen.

Persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens over u doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, en emailadres;
- leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;
- gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen we om een kopie van een identiteitsbewijs);
- gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
- gegevens over financiële situatie, vermogen, en eventuele schulden;
- gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen of verzekeringen;
- bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheid (in sommige gevallen);
- gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant);
- gegevens ingediende claims/claimhistorie;
- mogelijk nog andere niet genoemde gegevens benodigd om onze dienstverlening aan u uit te kunnen voeren.

Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met uw toestemming.

Waarom we gegevens nodig hebben

Wij verwerken uw persoonsgegevens, voor de volgende doelen:

- om u gebruik te kunnen laten maken van onze dienstverlening;
- om voor u te bemiddelen in financiële producten of diensten en het geven van advies over deze producten;
- om het kunnen reproduceren van gegevens voor verzekeringsdoeleinden;
- om bij onze dienstverlening beter te kunnen inspelen op uw persoonlijke situatie;
- om met en voor u overeenkomsten te kunnen sluiten en deze uit te kunnen (laten) voeren en na te kunnen (laten) komen;
- om opdrachten overeen te komen en/of uit te kunnen (laten) voeren;
- om de (potentiële) klantrelatie verder uit te breiden door informatie en marketingactiviteiten;
- om een financiële administratie te voeren;
- om het verrichten van statistische analyses;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wat zijn de rechtsgronden voor verwerking van uw gegevens?

Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van uw persoonsgegevens:

- het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst;
- het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens;
- de uitdrukkelijke toestemming die u heeft gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken;
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen uw belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere de zorgvuldige uitvoering van overeenkomsten met jou, het onderhouden en eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

Hoe lang we gegevens bewaren

Wij zullen uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij uw gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Wat zijn uw rechten?

U heeft specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens. Hierover kunt u altijd contact met ons opnemen.

Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:

- of wij uw persoonsgegevens verwerken;
- de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken;
- inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- bezwaren tegen het verwerken van uw persoonsgegevens;
- aanpassing van uw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
- beperking van uw persoonsgegevens;
- verwijdering (wissen) van uw persoonsgegevens;
- overdracht van uw persoonsgegevens aan uzelf of aan een andere organisatie op uw verzoek;
- vragen over de inhoud van dit Privacy statement.

Let op: het kan zijn dat we niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

Delen met anderen

Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen we wel doen als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven, als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan u verstrekken wij uw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) bij wie we voor u een financieel product aanvragen of bij wie u een financieel product heeft dat wij voor u beheren; of; waarbij we u begeleiden tijdens de looptijd van het product;
- personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden;
- externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICT-dienstverlener of ons (direct) marketingbureau;
- schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis;
- notarissen, advocaten, accountants (in voorkomende gevallen);
- mogelijk andere niet genoemde partijen die van belang zijn voor een optimale dienstverlening aan u.

Externe partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen we vast in schriftelijke overeenkomsten.

Beveiliging

Wij nemen de bescherming van uw gegevens serieus en hebben passende maatregelen genomen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u het idee hebt dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan gerust contact met ons op.

Het gebruik van deze site

Wij hebben passende maatregelen genomen om uw bezoek aan en het gebruik van onze site te beveiligen en om misbruik te voorkomen. Alle personen die van de gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan.

Internetsites van derden

Onze website kan verwijzingen en/of hyperlinks bevatten naar één of meerdere websites van derden. Wij willen u er op wijzen, dat wij op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor de wijze waarop deze derden omgaan met de privacywetgeving.

Cookies

Bij het bezoek aan deze website worden op uw computer, tablet of smartphone cookies geplaatst. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestandjes. Wij plaatsen uitsluitend functionele cookies voor een optimale werking van de website. Bij uw volgende bezoek worden de cookies gebruikt om u te herkennen en dat maakt een volgend bezoek aan de site gemakkelijker.

Meer informatie over cookies vindt u op de pagina over ons cookiebeleid:

<https://www.deheer.nl/cookiebeleid>

Google Analytics

Via onze website wordt ook cookies geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de 'Analytics'-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten.

De informatie die Google verzamelt, wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

Wijzigingen van ons Privacy statement

Het kan voorkomen dat we deze Privacy statement in de toekomst wijzigen. Op onze website vindt u steeds de meest actuele versie.

Klachtrecht

Bent u het niet eens met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of omgaan met uw rechten als klant? Neem dan in ieder geval contact met ons op.

U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door De Heer & Partners BV, gevestigd te Santpoort-Noord aan de Hagelingerweg 173, hierna te noemen: DH&P, en zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van DH&P en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of personen niet meer voor DH&P werkzaam zijn. De wederpartij van DH&P is degene aan wie DH&P 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 en deze wederpartij zal hierna worden aangeduid als de “opdrachtgever”.

Art. 1 Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door DH&P gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door DH&P gesloten overeenkomsten waarbij DH&P 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 DH&P zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

1.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden DH&P slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen DH&P 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.

Art. 2 Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.

2.1 Offertes en tarieven van DH&P zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend.

2.2 Aan DH&P verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van DH&P, niet tot resultaatsverplichtingen.

2.3 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat DH&P een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. DH&P is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

2.4 In het geval opdrachtgever per emailbericht enige (verzekering) aanvraag heeft gedaan en opdrachtgever binnen 24 uur na verzending van dat bericht geen ontvangstbevestiging van (een medewerker van) DH&P heeft ontvangen, dient het bericht van opdrachtgever als niet ontvangen te worden beschouwd. Indien opdrachtgever binnen de termijn van 24 uur na verzending van een digitaal bericht een reactie of uitsluitel van (een medewerker van) DH&P wenst te ontvangen, dient opdrachtgever zichzelf ervan te verwittigen dat het bericht (de medewerker van) DH&P heeft bereikt.

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

Art. 3 Inschakeling derden

3.1 Het is DH&P toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, indien nodig, gebruik te maken van derden. DH&P 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. DH&P is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.

Art. 4 Honorarium en betaling

4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van DH&P wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief worden overeengekomen.

4.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. DH&P 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 DH&P beïnvloeden.

4.3 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden gedaan binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door DH&P 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 DH&P, afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico.

4.4 Verrekening door de opdrachtgever van de door DH&P 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 DH&P uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

4.5 Indien de opdrachtgever de verschuldigde premie en/ of bedragen niet binnen de overeengekomen 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 DH&P 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 twee punten van het door de rechtbank gehanteerde liquidatietarief.

4.6 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.

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

Art. 5 Termijnen

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

Art. 6 Medewerking door de opdrachtgever

6.1 De Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan DH&P 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 DH&P zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is DH&P bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

6.2 De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan DH&P verschaft informatie.

Art. 7 Aansprakelijkheid van DH&P

7.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van DH&P alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door DH&P bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van DH&P 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 DH&P in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid, contractueel en buitencontractueel, van DH&P alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door DH&P 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, dan wel, de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie.

7.3 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.

7.4 DH&P 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.

7.5 DH&P is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in door DH&P gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door DH&P kan worden verhaald op de leverancier van desbetreffende software of computerprogrammatuur.

7.6 DH&P is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan DH&P verzonden (email)berichten DH&P niet hebben bereikt.

7.7 DH&P 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 DH&P, afgesloten verzekeringen of voorzieningen, ondanks deugdelijke sommatie van DH&P niet of niet tijdig heeft voldaan.

7.8 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van DH&P voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of roekeloosheid van haar ondergeschikten.

7.9 De opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met DH&P indien DH&P zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens de 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.

Art. 8 Overmacht

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

8.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van DH&P 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 DH&P kan worden gevergd.

Art. 9 Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens

9.1 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 haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.

9.2 Door de opdrachtgever aan DH&P verstrekte persoonsgegevens zullen door DH&P 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 mailingen e.d., behoudens voor zover DH&P 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.

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

Art. 10 Toepasselijk recht en geschillen

10.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van DH&P is het Nederlandse recht van toepassing.

10.2 DH&P is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.000979. Enig geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever hetzij voor bindend advies worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij aan de burgerlijke rechter. DH&P 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 (zegge en schrijven vijftwintigduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft DH&P de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

Art. 11 Verval van recht

11.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welchen hoofde dan ook jegens DH&P in verband met door DH&P verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.