

# Algemene Voorwaarden 'Rechtshulp on demand'

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst van opdracht (de 'Overeenkomst') voor de dienst Univé 'Rechtshulp on demand' en ook op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee. Met de dienst Univé 'Rechtshulp on demand' biedt Univé u als particuliere consument juridische dienstverlening aan in juridische conflicten, waarvoor u een vast bedrag aan behandelkosten per zaak betaalt (de 'Dienst').
2. U sluit de Overeenkomst met Univé Bedrijfsontwikkeling B.V., tevens handelend onder de naam Univé Diensten B.V. ('Univé'), een onderdeel van Coöperatie Univé U.A. en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 05072430.
3. De juridische werkzaamheden die onder de Dienst vallen, worden feitelijk uitgevoerd door gespecialiseerde rechtshulpverleners van Stichting Univé Rechtshulp ('Univé Rechtshulp'). Univé kan ook andere rechtshulpverleners inschakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Ook deze personen kunnen, naast Univé en Univé Rechtshulp, een beroep doen op deze algemene voorwaarden.
4. Onder het vaste bedrag dat u voor de Dienst betaalt vallen de behandelkosten van de rechtshulpverlener en het eventuele klachtgeld voor een procedure bij De Geschillencommissie (SGC). Eventuele overige kosten die Univé moet maken om de Dienst uit te voeren, vallen niet onder het vaste bedrag. Denk hierbij aan expertisekosten, griffierecht, arbitragekosten, deurwaarderskosten, executiekosten, reis- en verblijfkosten of de kosten van de andere partij als u die van de rechter moet betalen. Deze kosten betaalt u zelf.
5. U kunt alleen gebruikmaken van de Dienst voor behandeling van conflicten:
  - waar Nederlands recht op van toepassing is en waarin een Nederlandse rechter bevoegd is;
  - die Univé Rechtshulp kan behandelen. Dat zijn zaken waarin een advocaat niet wettelijk verplicht is;
  - die naar het oordeel van Univé een redelijke kans op succes hebben om het door u gewenste resultaat te behalen, binnen de kaders van de door u afgenomen Dienst;
  - waarin de andere partij geen rechtsbijstandverzekering van Univé heeft;
  - die niet te maken hebben met of voortkomen uit gedragingen die in strijd zijn met de wet.
6. Blijkt tijdens de uitvoering van de Dienst dat de andere partij op grond van een rechtsbijstandverzekering hulp van Univé Rechtshulp kan krijgen? Dan kan Univé de uitvoering van de Dienst stoppen. In dat geval verrekenen we de al verrichte werkzaamheden en de al door Univé gemaakte kosten met u.
7. De wettelijke regels voor 'Koop op afstand' zijn van toepassing. U heeft 14 dagen bedenktijd om de Overeenkomst ongedaan te maken. U maakt de Overeenkomst ongedaan, door dit binnen de bedenktijd aan Univé te melden door middel van het modelformulier voor herroeping, of door dit op een andere ondubbelzinnige wijze aan Univé mee te delen. Heeft u al bedragen betaald, dan betaalt Univé deze terug. Als u de Overeenkomst ongedaan wilt maken binnen de bedenktijd terwijl Univé op uw verzoek al is begonnen met de Dienst, dan verrekenen we de al verrichte werkzaamheden en de al door Univé gemaakte kosten met u.

- 8.** Doet zich bij de uitvoering van de Overeenkomst een gebeurtenis voor die tot aansprakelijkheid van Univé of Univé Rechtshulp leidt? Dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in die situatie wordt uitbetaald volgens de door Univé of Univé Rechtshulp afgesloten aansprakelijkheidsverzekering. Geeft, om welke reden dan ook, de verzekering geen aanspraak op enig bedrag? Dan is de aansprakelijkheid voor schade beperkt tot een maximum van € 10.000,-, maar niet hoger dan de daadwerkelijke geleden schade.
- 9.** Univé kan rechtshulpverleners of hulppersonen (deurwaarders, etc.) inschakelen voor de uitvoering van (een deel van) de Dienst. Univé is slechts aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden tot aan maximaal het bedrag dat de derde daarvoor aan Univé verschuldigd is.
- 10.** Betaalt u één of meer declaraties niet op tijd? Dan mag Univé de Dienst opschorten of stoppen. Bent u uw betalingsverplichtingen niet nagekomen en heeft Univé om die reden haar werkzaamheden opgeschort of gestopt? Dan is Univé niet aansprakelijk voor de eventuele schade die daarmee verband houdt of daaruit voortkomt.
- 11.** Univé en Univé Rechtshulp verwerken uw persoonsgegevens binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dat gebeurt op een wijze en voor de doeleinden zoals beschreven in de meest recente versie van de 'privacyverklaring' (zie [unive.nl/privacy](http://unive.nl/privacy) en [univerechtshulp.nl/privacy](http://univerechtshulp.nl/privacy)).
- 12.** Bent u ontevreden over de Dienst? Dan kunt u dat bespreken met uw rechtshulpverlener. Hij zal proberen uw onvrede weg te nemen. Als dat niet lukt, of als u uw klacht wilt voorleggen aan de directie, dan kunt u die klacht – uiterlijk binnen 2 maanden na beëindigen van de Dienst - melden aan de directie van Univé. Dat kan per mail via [rechtshulp.klantenservice@unive.nl](mailto:rechtshulp.klantenservice@unive.nl). Nadat u een klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen 14 dagen een reactie. Lukt dat niet, bijvoorbeeld omdat meer onderzoek nodig is, dan hoort u wanneer u wél een reactie kunt verwachten.
- 13.** Univé mag op elk moment de Overeenkomst aanpassen of aanvullen. Univé zal u voorafgaand aan een wijziging informeren. Als u dan het recht heeft om de Overeenkomst te beëindigen, zal Univé u daarop wijzen. U mag dan de Overeenkomst beëindigen voordat de wijziging ingaat.
- 14.** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.