

Artikel 1: Definities

- 1.1 **Aanbieder:**
De leverancier van een Financieel Product.
- 1.2 **Adviseren:**
Het aanbevelen van één of meer specifieke Financiële Producten van één of meerdere specifieke Aanbieders aan een bepaalde Opdrachtgever.
- 1.3 **Bemiddelen:**
Alle werkzaamheden gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van overeenkomsten inzake Financiële Producten tussen Opdrachtgever en Aanbieders en of het assisteren van Opdrachtgever bij het beheer en de uitvoering van dergelijke overeenkomsten.
- 1.4 **Consument:**
De Opdrachtgever die de Dienst afneemt anders dan in de uitvoering van een beroep of bedrijf.
- 1.5 **Diensten:**
De diensten (die kunnen bestaan uit onder meer Adviseren en Bemiddelen) die Univé Zuid-Holland op grond van een dienstverleningsovereenkomst aan Opdrachtgever levert.
- 1.6 **Financieel Product:**
Hypotheken, arbeidsongeschiktheid-, uitvaart-, leven- en pensioenverzekeringen, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Univé Zuid-Holland Adviseert, waarvoor hij Bemiddelt, en/of die hij op basis van een Dienstverleningsovereenkomst voor Opdrachtgever beheert.
- 1.7 **Opdracht:**
De dienstverleningsovereenkomst tussen Univé Zuid-Holland en Opdrachtgever op grond waarvan Univé Zuid-Holland de Dienst levert en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zoals nader beschreven in (de bijlagen bij) de dienstverleningsovereenkomst.
- 1.8 **Opdrachtgever:**
De natuurlijke persoon of rechtspersoon aan wie Univé Zuid-Holland enige offerte of aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.9 **Univé Zuid-Holland:**
Univé Zuid-Holland Bemiddeling B.V. gevestigd te Delft aan de Marlotlaan 5 (2614 GV).

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes en afgesloten overeenkomsten inzake door Univé Zuid-Holland verleende diensten in het kader van Advisering over of de Bemiddeling bij het afsluiten van Financiële Producten.
- 2.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Univé Zuid-Holland slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Univé Zuid-Holland en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben slechts betrekking op de specifieke overeenkomst, waarvoor de afwijkingen en/of aanvullingen zijn overeengekomen. Ingeval van strijdig-

heid tussen het bepaalde in deze algemene voorwaarden en een overeenkomstig dit artikel gemaakte schriftelijke afspraak, prevaleert derhalve de afwijkende afspraak.

- 2.3 Ingeval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Opdracht en deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Opdracht.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders van Univé Zuid-Holland en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden blijft bestaan indien voormelde bestuurders en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Univé Zuid-Holland werkzaam zijn.
- 2.5 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst, zijn niet van toepassing, tenzij deze door Univé Zuid-Holland zonder voorbehoud, uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Opdracht

- 3.1 Een Opdracht tussen Opdrachtgever en Univé Zuid-Holland wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat beide partijen de Opdracht hebben ondertekend, of, als dat eerder is, op het moment dat Univé Zuid-Holland met de uitvoering van aan Opdrachtgever schriftelijk geoffreerde Diensten is begonnen.
- 3.2 Alle aan Univé Zuid-Holland verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Univé Zuid-Holland en worden door Univé Zuid-Holland uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Diensten door een bepaalde bij Univé Zuid-Holland werkzame persoon zullen worden uitgevoerd.
- 3.3 De Diensten zullen worden uitgevoerd op de wijze zoals van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam dienstverlener die Adviseert en Bemiddelt mag worden verwacht. Aan Univé Zuid-Holland verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Univé Zuid-Holland, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen uitdrukkelijk zijn overeengekomen, anders blijkt.
- 3.4 In het geval Univé Zuid-Holland Adviseert omtrent en/of Bemiddelt bij de afsluiting van Financiële Producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Univé Zuid-Holland een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie en laat de mogelijke (tegenvallende) waardeontwikkeling van Financiële Producten en/of (het tegenvallen van) onder meer resultaat, rendement, rentabiliteit van Financiële Producten, onverlet.
- 3.5 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 3.6 Univé Zuid-Holland kan slechts aan de voor Univé Zuid-Holland uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen voldoen, indien Opdrachtgever voldoet aan zijn in de Opdracht en deze algemene voorwaarden genoemde informatieverplichtingen.
- 3.7 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, zijn door Univé Zuid-Holland genoemde termijnen waarbinnen zij de Diensten zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 3.8 Algemene, al dan niet op een elektronisch medium, door Univé Zuid-Holland verstrekte informatie, is vrijblijvend en kan niet worden beschouwd als een door Univé Zuid-Holland gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, tenzij Univé Zuid-Holland uitdrukkelijk anders heeft medegedeeld aan Opdrachtgever en/of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

Artikel 4: Aanbiedingen en offertes van Aanbieder

- 4.1 Aanbiedingen en offertes van een Aanbieder die Univé Zuid-Holland in het kader van de uitvoering van de Opdracht aan Opdrachtgever presenteert, zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 4.2 De door Univé Zuid-Holland gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een Financieel Product van een Aanbieder en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, zijn voorlopig en indicatief en kunnen onder meer onderhevig zijn aan rente- en premiewijzigingen die zich voordoen in de periode tussen de berekening en de offerte van Aanbieder. Opdrachtgever kan derhalve geen rechten ontleen aan door Univé Zuid-Holland gemaakte berekeningen voorafgaand aan de definitieve offerte van Aanbieder die Opdrachtgever binnen de offerte-termijn heeft geaccepteerd. Univé Zuid-Holland kan na tijdige acceptatie van de definitieve offerte van de Aanbieder een definitieve berekening van de voornoemde maandlasten verschaffen.

Artikel 5: Communicatie en informatieverstrekking door Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Univé Zuid-Holland die Univé Zuid-Holland nodig heeft voor een correcte uitvoering van de Opdracht. Onder de hiervoor bedoelde relevante informatie dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden verstaan veranderingen in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer en dergelijke van Opdrachtgever en de betrokken verzekerde(n).
- 5.2 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Univé Zuid-Holland zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Univé Zuid-Holland bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
- 5.3 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Univé Zuid-Holland verschafte informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Univé Zuid-Holland meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, is Univé Zuid-Holland gerechtigd de met die extra tijd gemoeide kosten door te belasten aan Opdrachtgever.
- 5.4 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Univé Zuid-Holland de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.
- 5.5 Ingeval Opdrachtgever een bericht elektronisch aan Univé Zuid-Holland heeft verstuurd, mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Univé Zuid-Holland heeft bereikt indien Opdrachtgever van Univé Zuid-Holland een bevestiging van de ontvangst van het bericht, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 5.6 Univé Zuid-Holland mag erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres, totdat een schriftelijke adreswijziging van Opdrachtgever Univé Zuid-Holland heeft bereikt. Een volgens artikel 5 lid 5 bevestigd elektronisch bericht geldt als schriftelijke adreswijziging in de zin van dit artikel.

Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Univé Zuid-Holland is gerechtigd om bij de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van (de diensten van) derden indien Univé Zuid-Holland dit noodzakelijk acht. Univé Zuid-Holland is na voorafgaand overleg met Opdrachtgever gerechtigd met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten door te belasten aan Opdrachtgever. Ingeval Opdrachtgever niet instemt met de doorbelasting c.q. inschakeling van de bedoelde derden, kan Opdrachtgever voor het betreffende deel van de dienstverlening de kwaliteit van haar dienstverlening niet garanderen.
- 6.2 Ingeval Univé Zuid-Holland bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten en fiscalisten, zal Univé Zuid-Holland zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Univé Zuid-Holland is jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 6.3 Univé Zuid-Holland is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 6.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten en externe administratiebureaus.

Artikel 7: Vergoeding en betaling

- 7.1 Univé Zuid-Holland zal bij het sluiten van de opdracht met Opdrachtgever af te spreken op welke wijze de werkzaamheden van Univé Zuid-Holland zullen worden vergoed. Voor zover wettelijk toegestaan, kan de aan Univé Zuid-Holland toekomende vergoeding begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de Aanbieder in rekening te brengen bedragen of er kan tussen Univé Zuid-Holland en Opdrachtgever een uurtarief, een vaste vergoeding of abonnement worden overeengekomen, dan wel een combinatie daarvan.
- 7.2 Univé Zuid-Holland is gerechtigd om haar tarieven, waaronder begrepen eventuele abonnementskosten, jaarlijks per 1 januari te verhogen conform de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), uitgaande van basisjaar 2006 = 100, dan wel volgens een vast percentage zoals overeengekomen door Univé Zuid-Holland en Opdrachtgever. Ten aanzien van Consumenten geldt, dat de eerste tariefwijziging niet eerder dan drie maanden na de totstandkoming van de Opdracht, zal plaatsvinden.
- 7.3 Univé Zuid-Holland is gerechtigd wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen aan Opdrachtgever door te berekenen.
- 7.4 Univé Zuid-Holland is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na de totstandkoming 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 Univé Zuid-Holland beïnvloeden. Ten aanzien van Consumenten geldt, dat de eerste tariefwijziging niet eerder dan drie maanden na de totstandkoming van de Opdracht, zal plaatsvinden.
- 7.5 In het geval Univé Zuid-Holland werkt op declaratiebasis, is Univé Zuid-Holland gerechtigd aan Opdrachtgever een voorschot in rekening te brengen dat Opdrachtgever moet voldoen alvorens Univé Zuid-Holland start met de uitvoering van de Opdracht.
- 7.6 Facturen van Univé Zuid-Holland dienen door Opdrachtgever te zijn betaald binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door Univé Zuid-Holland voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen of op de factuur een andere betalingstermijn is vermeld.

- 7.7 Verrekening door Opdrachtgever van door Univé Zuid-Holland voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Univé Zuid-Holland uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 7.8 Indien Opdrachtgever de door Univé Zuid-Holland in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, in verzuim en is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nog steeds niet (volledig) heeft betaald, is Univé Zuid-Holland gerechtigd de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte in rekening te brengen bij de Opdrachtgever.
- 7.9 Door Opdrachtgever aan Univé Zuid-Holland gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7.10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Univé Zuid-Holland aanleiding geeft, is Univé Zuid-Holland gerechtigd om de levering van de Diensten op te schorten, totdat Opdrachtgever aan Univé Zuid-Holland voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.
- 7.11 Indien Opdrachtgever de ten behoeve van door Opdrachtgever afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop, van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft, over te gaan. Univé Zuid-Holland is niet gehouden de tijdige premiebetaling door Opdrachtgever te controleren of anderszins bemoeienis te hebben bij de premiebetaling door Opdrachtgever. Univé Zuid-Holland is derhalve in geen geval aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor de schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de niet tijdige betaling en/of opschorting van dekking en/of executoriale verkoop.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van Univé Zuid-Holland

- 8.1 De totale aansprakelijkheid van Univé Zuid-Holland, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van de volgende schade en tot maximaal het totaal van de ter zake van de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt door de Opdrachtgever betaalde vergoedingen of (indien Univé Zuid-Holland geen vergoeding voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht), tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie voor de Financiële Producten die op basis van de betreffende Opdracht zijn aangeschaft door Opdrachtgever:
- a. schade die Opdrachtgever aantoonbaar lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Univé Zuid-Holland of als gevolg van een administratieve fout van Univé Zuid-Holland;
 - b. dood- en letselschade;
 - c. zaakschade, bestaande uit de redelijke kosten van herstel of vervanging;
en
 - d. aantoonbare redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de voornoemde schadeposten.

Voor de hiervoor genoemde schade geldt een absoluut maximum van het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Univé Zuid-Holland wordt uitgekeerd, inclusief het door Univé Zuid-Holland te dragen eigen risico.

- 8.2 Aansprakelijkheid van Univé Zuid-Holland voor niet in lid 1 opgenomen schade, waaronder mede begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill is te allen tijde uitgesloten.

- 8.3 De in de leden 1 en 2 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van het bestuur van Univé Zuid-Holland.
- 8.4 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die een gevolg is van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte informatie.
- 8.5 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Univé Zuid-Holland gebruikte software of andere computerprogrammatuur.
- 8.6 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Univé Zuid-Holland verzonden (email)berichten Univé Zuid-Holland niet hebben bereikt.
- 8.7 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na Bemiddeling van Univé Zuid-Holland, afgesloten Financiële Producten, niet of niet tijdig heeft voldaan.
- 8.8 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 8.9 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat een Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 8.10 Univé Zuid-Holland is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van Financiële Producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van Financiële Producten. Voorts is Univé Zuid-Holland niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent onder meer een te behalen resultaat, rendement en rentabiliteit.
- 8.11 De in dit artikel genoemde beperkingen van aansprakelijkheid bepaalde gelden niet voor aansprakelijkheid van Univé Zuid-Holland voor schade die is veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van Univé Zuid-Holland.

Artikel 9: Overmacht

- 9.1 Univé Zuid-Holland is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Univé Zuid-Holland redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Univé Zuid-Holland noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Univé Zuid-Holland komt. Gedurende de periode van overmacht kan Opdrachtgever geen nakoming van de Opdracht vorderen

Artikel 10: Opschorting en beëindiging

- 10.1 Zowel Opdrachtgever als Univé Zuid-Holland kunnen een Opdracht ontbinden indien de andere partij een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van die Opdracht niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt. Indien nakoming nog mogelijk is kan een Opdracht slechts worden ontbonden nadat de andere partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn is hersteld.

- 10.2 Univé Zuid-Holland is gerechtigd de Opdracht zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang en zonder tot betaling van enige vergoeding aan Opdrachtgever te beëindigen in het geval:
- het faillissement of de surseance van betaling van Opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken dan wel de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd of uitgesproken;
 - Opdrachtgever handelingsonbekwaam is, onder bewind is gesteld of op enige andere wijze het vrije beheer over zijn vermogen verliest;
 - Opdrachtgever aan Univé Zuid-Holland onjuiste informatie heeft verstrekt die relevant is voor de uitvoering van de dienstverlening door Univé Zuid-Holland;
of
 - Opdrachtgever verplichtingen uit hoofde van een andere overeenkomst met Univé Zuid-Holland na ingebrekestelling niet nakomt.
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.
- 10.3 Indien Univé Zuid-Holland een verplichting uit de Opdracht niet (behoorlijk) nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd zijn daartegenover staande verplichting op te schorten, tenzij de tekortkoming geen opschorting rechtvaardigt.

Univé Zuid-Holland is gerechtigd om het verlenen van de Dienst tijdelijk op te schorten indien Opdrachtgever een of meer verplichtingen uit hoofde van de Opdracht toerekenbaar niet (behoorlijk) nakomt. Univé Zuid-Holland zal Opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks redelijkerwijs niet van Univé Zuid-Holland verlangd kan worden. De verplichting van Opdrachtgever tot betaling van de vergoedingen blijft gedurende de opschorting bestaan.

Artikel 11: Persoonsgegevens

- 11.1 Bij de uitvoering van haar dienstverlening op grond van de Opdracht verwerkt Univé Zuid-Holland gegevens, waaronder persoonsgegevens van Opdrachtgever met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in het bijzonder de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De wijze van verwerking van gegevens van de Opdrachtgever en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in de Privacyverklaring van Univé Zuid-Holland, zoals gepubliceerd op haar internetsite. Indien nieuwe ontwikkelingen dit noodzakelijk maken zal deze Privacyverklaring worden aangepast.
- 11.2 Univé Zuid-Holland zal wettelijke verplichtingen tot verstrekking van persoonsgegevens aan derden naleven.
- 11.3 Univé Zuid-Holland draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan vereist is voor een goede bedrijfsvoering of dan wettelijk verplicht is.

Artikel 12: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 12.1 Op alle door Univé Zuid-Holland uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de Opdrachten, is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Univé Zuid-Holland is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.014213. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening voor bindend advies, hetzij de burgerlijke rechter.

- 12.3 Univé Zuid-Holland 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 vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, is Univé Zuid-Holland gerechtigd om af te zien van een procedure bij KIFID.
- 12.4 Indien Univé Zuid-Holland een geschil tegen een Consument aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, Financiële Dienstverlening, moet Univé Zuid-Holland de Consument verzoeken binnen vijf weken kenbaar te maken of hij daarmee akkoord gaat of dat hij het geschil aan de burgerlijke rechter wil voorleggen.

Artikel 13: Klachttermijn

- 13.1 Klachten met betrekking tot door Univé Zuid-Holland verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en 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 tekortkoming in de prestatie van Univé Zuid-Holland, te worden ingediend bij Univé Zuid-Holland. Univé Zuid-Holland zal jegens een Consument geen beroep doen op overschrijding van deze termijn indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kunnen worden ontdekt. Betaling mag niet worden opgeschort van het gedeelte van het in rekening gebrachte bedrag waartegen geen bezwaar kenbaar wordt gemaakt.

Artikel 14: Diversen

- 14.1 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.
- 14.2 Univé Zuid-Holland is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden alsmede die van de tot de Opdracht behorende tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Univé Zuid-Holland tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden 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 Univé Zuid-Holland genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken. Opdrachtgever is niet gerechtigd bezwaar te maken tegen een wijziging van deze algemene voorwaarden indien de wijziging voortvloeit uit wet- en regelgeving en/of door een toezichthouder is voorgeschreven.