

## Voorwaarden | We will take care of you overeenkomst

Het afsluiten van een verzekering of financieel product via Longevity Finance Group B.V. (nader te noemen Longevity) is onlosmakelijk verbonden aan onze “We will take care of you overeenkomst” (ook genoemd: abonnement) voor het beheer van uw product(en). In deze voorwaarden spreken wij met u af wat wij voor u doen en hoe wij daarvoor worden beloond.

### Informatie over onze dienstverlening

Wij streven naar helderheid en transparantie over alles wat u van ons mag verwachten en hoe wij daarvoor worden beloond. In deze abonnementsvoorwaarden leggen wij dit in duidelijke afspraken vast.

### Aard van de overeenkomst

Voor zover deze hoedanigheid betrekking heeft op beheer van financiële producten geldt het abonnement voor de aanvrager en zijn inwonende partner en thuiswonende kinderen die niet (mede) handelt in uitoefening van een vrij beroep of bedrijf.

Voor zelfstandigen/ ondernemers heeft de Longevity een apart MKB abonnement waarin beheer van zakelijke financiële producten is opgenomen.

### Onze dienstverlening

Met Longevity kiest u voor hoogwaardige dienstverlening. Onze dienstverlening is te onderscheiden in aan aantal categorieën:

**Categorie 1:** Dienstverlening waarvan wij van tevoren afspreken dat wij die dienstverlening zeker voor u zullen verrichten. Bijvoorbeeld de opname en het bijhouden van uw verzekeringsgegevens in onze automatiseringssystemen; het bijhouden van ons kennisniveau, innovatie, de basisdiensten met betrekking tot premiebewaking en de beschikbaarheid van onze mensen.

**Categorie 2:** Dienstverlening waarvan het bij het afsluiten van het abonnement onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze begeleiding bij een schade. Omdat u uiteraard niet van tevoren weet of u te maken krijgt met een schade weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid op dat punt gebruik zult maken.

**Categorie 3:** Naast de basis dienstverlening bieden wij onze relaties de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen.

### Onze beloning

Voor de werkzaamheden onder categorie 1 brengen wij u een vaste vergoeding in rekening in de vorm van een beheerabonnement. Voor de werkzaamheden onder categorie 2 worden wij beloond vanuit provisie. Deze provisie ontvangen wij uitsluitend op niet-complexe

financiële producten. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt. In categorie 3 worden wij per advies uur of een vooraf afgesproken bedrag betaald.

De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij. Op uw verzoek informeren wij u over de hoogte van de door ons ontvangen provisie. Voor de werkzaamheden onder categorie 3 zullen wij vooraf met u afspraken maken. Hieronder vindt u een omschrijving van de inhoud van de categorieën van onze dienstverlening en het kwaliteitsniveau daarvan.

### **Categorie 1: Dienstverlening**

De basis van onze dienstverlening is persoonlijk contact. Wij vinden dit zo belangrijk dat het zelfs een voorwaarde is om producten bij ons in beheer te geven of klant te zijn. Wij verkopen geen verzekeringen via Internet en adviseren ook geen mensen of bedrijven die wij niet persoonlijk kennen. Wij vinden het daarom belangrijk dat wij periodiek contact met u hebben. Alleen dan kunnen we reageren op veranderingen in uw wensen en omstandigheden. Particuliere klanten hebben daarom iedere 36 maanden een gesprek met ons. Om dat persoonlijke contact mogelijk te maken, hebben wij onze “We will take care of you overeenkomst”. Voor een vast bedrag per maand heeft u iedere 3 jaar een persoonlijk gesprek en mag u onbeperkt uw schadeverzekeringen bij ons in beheer geven. Het gesprek vindt iedere 36 maanden plaats op ons kantoor of bij u thuis.

Onze gediplomeerde medewerkers beschikken over actuele verzekeringskennis. Daarnaast maken wij gebruik van betrouwbare software zodat wij in een oogwenk kunnen beschikken over uw verzekeringsgegevens en gemaakte afspraken duidelijk vast kunnen leggen.

Wij controleren de premies en restituties die door verzekeraars met u verrekend worden.

Wij bewaken een tijdige premiebetaling zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt; wij zijn verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Voor al uw vragen over het via ons geadmistreerde verzekeringspakket, of verzekeringsgerelateerde vragen in het algemeen kunt u een beroep doen op onze medewerkers. Dit kan in de vorm van een bezoek aan ons kantoor, maar dat mag ook telefonisch of per e-mail. Wij hanteren hierbij een “fair use policy” met een maximum van 1 uur per jaar.

### **Categorie 2: Werkzaamheden**

- **Schadebehandeling**

U kunt ons op werkdagen tussen 8:00 - 20:00 uur bereiken voor schadecalamiteiten. Buiten kantooruren kunt u een bericht achterlaten op onze voicemail. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op. Bij de behandeling van uw vragen beperken wij ons tot de via ons geadmistreerde verzekeringen; Nadat er zich een schade heeft voorgedaan, ondersteunen wij u bij de eerste problemen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het inschakelen van een bedrijf voor het vervangen van hang en sluitwerk na een inbraak of vervangend verblijf in een hotel na brand. Hierin

betrekken we dan uiteraard ook de dekking van uw verzekeringen waar dit van toepassing is;

Namens u informeren wij de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade;

Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd. Wij beperken hierbij de administratieve last voor u zo veel als mogelijk;

Wij toetsen het standpunt van verzekeraars over de afwikkeling van de schades die u claimt. Indien het ingenomen standpunt niet juist is dan behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar.

Deze dienstverlening strekt totdat er sprake is van een juridische beslechting van een geschil; In de gehele begeleiding is het ons doel dat u die schadevergoeding ontvangt waarop u naar de letter en geest van de polisvoorwaarden recht heeft zodat u de dekking van uw verzekering(en) optimaal kunt benutten.

- **Verwerking van mutaties**

Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar en informeren wij u nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen;

Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van verzekeringen. Hierbij streven wij naar een correcte verstrekking van gegevens zodat hierover in geval van schade geen enkele discussie kan ontstaan; Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het aanvragen en /of aanpassen van de verzekeringen. Deze kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn. Wij beperken hierbij de administratieve last zo veel als mogelijk voor u; De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt, controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of de door u gewenste aanpassingen correct zijn uitgevoerd en of hiervoor de juiste premieverrekening wordt gemaakt; Voor alle handelingen in deze categorie geldt dat deze geschieden op basis van een voorafgaand verzoek van u.

### **Categorie 3: Aanvullende dienstverlening**

Naast de basis dienstverlening bieden wij onze relaties de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen. Deze aanvulling betreft onder andere de volgende diensten:

Advies en bemiddeling met betrekking tot complexe financiële producten. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan hypotheekadvies, advies over levensverzekeringen en

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Een periodieke analyse waarbij de verzekeringen welke u heeft afgesloten tegen betere condities kunnen worden over gesloten. U kunt dan denken aan betere voorwaarden en/of lagere premies van bijvoorbeeld uw autoverzekering of inboedelverzekering. Hierbij dient zorgvuldig beoordeeld te worden of de kosten van de analyse opwegen tegen het te bereiken voordeel.

Het registreren van schadeverzekeringen die u elders heeft afgesloten. In onze adviezen aan u houden wij dan rekening met deze aldus bij ons geregistreerde verzekeringen. Wij kunnen u op deze wijze ook attenderen op eventuele dubbele verzekeringen waardoor u premies kunt besparen. Indien u dat wenst brengen wij u in contact met experts waarmee wij samenwerken die bijvoorbeeld u kunnen helpen met het aanbrengen van beveiligingen rondom uw woning en het maken van taxaties van de waarde van uw woning, inboedel en kostbaarheden.

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

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn is het noodzakelijk dat u ons volledig en naar waarheid informeert over uw situatie. Bij het beheer van uw verzekeringen of andere producten dient u ons ook op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Zo verwachten wij van u dat u ons direct informeert over bijvoorbeeld wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, overlijden, echtscheiding, samenwonen enz.), wijzigingen in uw inkomenspositie, wijziging van adres, verbouwing, grote aankopen, wijziging van bankrelatie, beëindiging of wijziging van elders lopende verzekeringen en alle andere veranderingen die zich in uw situatie voordoen. Wij vragen u de gegevens in de correspondentie en documenten die u van ons ontvangt na te gaan op juistheid. Het is van groot belang een administratieve fout, of een misverstand over uw wensen tijdig te signaleren en te kunnen herstellen.

Mocht u onjuistheden constateren dan verwachten wij van u dat u ons daarvan direct op de hoogte stelt. Het ontbreken van (de juiste) berichten van uw zijde kan grote consequenties hebben voor de dekking voor de risico's die u wilt verzekeren of verzekerd heeft! Wij vragen u ons voortdurend uw meest actuele e-mailadres beschikbaar te stellen zodat wij gebruik kunnen maken van digitale communicatie om snel en direct met u te kunnen communiceren.

### **Betalingen van premies**

Wij maken met u duidelijke afspraken over wie verschuldigde premies incasseert. Premies worden bij u in rekening gebracht door ons kantoor, of rechtstreeks door de verzekeraar. Wanneer er sprake is van betalingsachterstand behouden wij ons het recht voor om u kosten in rekening te brengen voor het incasseren van de gefactureerde bedragen. De intern gemaakte kosten bedragen € 15,- per factuur, externe kosten zullen wij volledig aan u doorbelasten. Indien u verwacht premies niet op tijd te kunnen voldoen, informeert u ons dan tijdig zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

### **Looptijd, opschorting en beëindiging abonnement**

Het abonnement treedt in werking zodra de eerste betaling voldaan is. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

U kunt het abonnement ten allen tijde opzeggen, zodra u geen enkele verzekering of financieel product meer via de bemiddeling van Longevity heeft lopen.

Opzegging door u of Longevity laat evenwel onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Longevity dient te voldoen. Longevity is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of deze overeenkomst te ontbinden, indien u de verplichtingen niet of niet volledig nakomt.

### **Betalingen, indexering, restitutie**

De kosten voor het abonnementsgeld worden door ons kantoor periodiek bij u in rekening gebracht. De abonnementsprijzen kunnen jaarlijks op 1 januari geïndexeerd worden. Het abonnementsgeld is indien van toepassing exclusief BTW. Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen/heffingen worden aan u doorberekend. Bij tussentijdse beëindiging van het abonnement betaalt Longevity de kosten over de termijn waarin het abonnement niet meer van kracht is aan u terug.

### **Betalingsachterstand**

Wanneer er sprake is van betalingsachterstand, dan worden de rechten op dienstverlening die u aan het abonnement kunt ontlenen, opgeschort met ingang van de vijftiende dag nadat u na de vervaldag schriftelijk bent aangemaand en de betaling is uitgebleven. De dienstverlening wordt weer hervat op de dag nadat Longevity het verschuldigde bedrag alsnog heeft ontvangen.

### **Wijziging**

Indien blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg het abonnement dienovereenkomstig aanpassen. Indien de wijziging van of aanvulling op het abonnement financiële, kwalitatieve en/of andere consequenties zal hebben, zal Longevity hierover inlichten.

Longevity is bevoegd deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Indien dit een wezenlijke afwijking van de overeenkomst tot gevolg heeft, bent u bevoegd de overeenkomst per direct te ontbinden. Dat laat evenwel onverlet dat u de tot dan toe wegens de opdracht verschuldigde vergoeding aan Longevity dient te voldoen.

Wanneer uw hoedanigheid wijzigt van particulier consument naar iemand die (mede) handelt in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf zal het abonnement worden omgezet naar een abonnement voor het beheer van zakelijke financiële producten.

Op al onze diensten, producten en werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van Longevity van toepassing, ongeacht welk abonnement u kiest. Deze algemene voorwaarden zijn als bijlage bij deze abonnementsvoorwaarden gevoegd en maken onderdeel uit van het abonnement. Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen deze abonnementsvoorwaarden en de tekst van de algemene leveringsvoorwaarden, geldt de tekst welke voor onze relaties de gunstigste uitleg geeft.