

# **Samenwerkingsovereenkomst**

met

**Voogd & Voogd Verzekeringen C.V.**

en

**Voogd & Voogd Diensten B.V.**

## INDEX

Artikel	Omschrijving	Pagina
Artikel 1	Wet- en Regelgeving	3
Artikel 2	Vergunning en inschrijving	4
Artikel 3	Advisering en Bemiddeling	4
Artikel 4	Beroepsaansprakelijkheid en lidmaatschap erkend klachteninstituut	5
Artikel 5	Persoonsgegevens	5
Artikel 6	Beloning	5
Artikel 7	Kosten	6
Artikel 8	Rekening-courant	6
Artikel 9	(Incasso door de Bemiddelaar) <u>niet van toepassing</u>	7
Artikel 10	Intermediairwijzigingen <u>niet van toepassing</u>	7
Artikel 11	Aanvragen en wijzigen van verzekeringen	8
Artikel 12	Voorlopige Dekking	9
Artikel 13	Informatie gebruik Backoffice	9
Artikel 14	Overdracht van portefeuille	9
Artikel 15	Verbod van vertegenwoordiging en van gebruik (merk)naam	10
Artikel 16	Duur, aanpassing en beëindiging van de Overeenkomst	10
Artikel 17	De gevolgen van beëindiging	12
Artikel 18	Slotbepalingen	13
Artikel 19	Toepasselijk recht en bevoegde rechter	13
	Bijlage 1 Kosten	16
	Bijlage 2 Webapplicaties en online diensten	17
	Bijlage 3 Leveringsvoorwaarden Voogd & Voogd Diensten BV	19
	<i>Module 1: Licentie voor programmatuur</i>	19
	<i>Module 3: Onderhoud van programmatuur</i>	23
	<i>Module 4: Application services</i>	26
	Bijlage 4 Voorlopige Dekking	30
	Bijlage 5 Aanmaningsprocedure	34
	Bijlage 6 Checklist	35

**Ondergetekenden:**

De commanditaire vennootschap Voogd & Voogd Verzekeringen, gevestigd en kantoorhoudende te Middelharnis, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer B. de Voogd, hierna te noemen **'Gevolmachtigde'**,

en

Voogd & Voogd Diensten B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Middelharnis, hierbij rechtsgeldig Vertegenwoordigd door de heer M.J. de Nijs, hierna te noemen V&VD

en

geregistreerde bemiddelaar, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de beleidsbepaler, hierna te noemen **'Bemiddelaar'**

Hierna in gezamenlijkheid te noemen: **'Partijen'**

**In aanmerking nemende dat:**

- Gevolmachtigde en Bemiddelaar hebben besloten en zich bereid verklaard een samenwerking aan te gaan waarbij Bemiddelaar bemiddelt in producten en diensten die bij Gevolmachtigde in diens kwaliteit als gevolmachtigd agent of als bemiddelaar verkrijgbaar zijn voor de bij haar aangesloten Bemiddelaars, op het gebied van particuliere en bedrijfsmatige schadeverzekeringen;
- Bemiddelaar voor genoemde samenwerking gebruik maakt van de producten en dienstverlening van V&VD, zoals in deze Overeenkomst beschreven en V&VD hieraan zijn medewerking verleent;
- Bemiddelaar als zelfstandig bemiddelaar in de financiële dienstverlening optreedt op eigen verantwoordelijkheid en voor eigen rekening en risico;
- Gevolmachtigde en Bemiddelaar hun afspraken met betrekking tot deze samenwerking in deze overeenkomst inclusief bijlagen, hierna te noemen 'de Overeenkomst', nader wensen vast te leggen;
- Gevolmachtigde in overeenstemming met artikel 4:104 van de Wet op het financieel toezicht de aldus tot stand gekomen verzekeringen zal boeken en administreren in de door Bemiddelaar op te bouwen portefeuille;
- Gevolmachtigde de Bemiddelaar toegang verstrekt tot haar extranet ('Uw Backoffice').

**Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:**

**Artikel 1      Wet- en Regelgeving**

1. Bij de uitvoering van deze Overeenkomst zullen Partijen handelen met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving waaraan zij zijn of worden gebonden, waaronder in ieder geval doch niet uitsluitend zijn begrepen:
  - De Wft (Wet op het financieel toezicht)
  - De Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens)
  - De WWFT (Wet ter voorkoming van Witwassen en Financieren van Terrorisme)
2. Onder de in het eerste lid bedoelde regelgeving zijn mede begrepen de gedragscodes en overige regelingen die in de branche voor financiële diensten zijn of worden vastgesteld en de strekking hebben voor de gehele branche te gelden.

3. Bemiddelaar en Gevolmachtigde zijn verplicht hun onderneming zodanig in te richten dat een integere bedrijfsvoering steeds is gewaarborgd.
4. De relatie tussen Bemiddelaar en Gevolmachtigde kan uitdrukkelijk niet worden aangemerkt als een arbeids- of een agentuurovereenkomst.
5. De samenwerking houdt in geen geval in dat Bemiddelaar optreedt als verbonden Bemiddelaar voor Gevolmachtigde in de zin van de Wft.
6. Indien en voor zover in deze Overeenkomst van wettelijke bepalingen en/of regelgeving is afgeweken gelden de bepalingen van deze Overeenkomst tenzij de wettelijke bepalingen en/of regelgeving dwingendrechtelijk van aard zijn.
7. Bemiddelaar verplicht zich Gevolmachtigde in kennis te stellen van feiten en omstandigheden die in het kader van deze aanstelling voor Gevolmachtigde van belang zijn. In ieder geval vallen hieronder de omstandigheden zoals vermeld in artikel 16 lid 5 van deze Overeenkomst.
8. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gevolmachtigde is het Bemiddelaar niet toegestaan pandrecht te vestigen op zijn portefeuille.
9. Eventuele algemene voorwaarden van Bemiddelaar zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst en worden door Gevolmachtigde en V&VD nadrukkelijk van de hand gewezen.
10. Voor de dienstverlening van V&VD zijn de ICT~Office Voorwaarden 2008, bijgevoegd als Bijlage 3 de Leveringsvoorwaarden van Voogd & Voogd Diensten BV van toepassing, met in achtneming van artikel 11 van deze Overeenkomst.
11. Indien en voor zover hetgeen in deze Overeenkomst is bepaald strijdig is met dan wel afwijkt van de onder lid 10 genoemde algemene voorwaarden prevaleert hetgeen hier in deze Overeenkomst is verwoord.

## **Artikel 2 Vergunning en inschrijving**

1. Bemiddelaar en Gevolmachtigde zijn in het bezit van de vergunning(en) c.q. ontheffing(en) en/of andere inschrijvingen die onder meer maar niet uitsluitend volgens de Wet op het financieel toezicht vereist zijn voor de uitoefening van hun onderneming. Partijen informeren elkaar onverwijld over eventuele wijziging en/of doorhaling van enige voor uitoefening van de ondernemingen benodigde registratie/inschrijving.
2. Bemiddelaar verstrekt aan Gevolmachtigde bij zijn aanstelling en daarna op eerste verzoek een opgave van zijn inschrijving in het door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) gehouden register.

## **Artikel 3 Advisering en Bemiddeling**

1. Bemiddelaar treedt op voor en namens de (potentiële) verzekeringnemer en niet namens Gevolmachtigde. De dienstverlening van Gevolmachtigde beperkt zich tot hetgeen hierover is vermeld onder 'in aanmerking nemende dat'. Gevolmachtigde geeft geen advies en controleert evenmin of het advies dat ten grondslag ligt aan een product dat of een dienst die via haar volmacht of bemiddeling wordt ondergebracht rekening houdt met de wensen, behoeften en financiële positie van de verzekeringnemer.
2. Bemiddelaar dient bij zijn activiteiten, waaronder advisering en bemiddeling, minimaal die zorgvuldigheid in acht te nemen die van een redelijk handelende en bekwame vakgenoot kan worden gevergd.
3. Partijen zullen elkaar onverwijld informeren indien er een vermoeden bestaat van fraude met betrekking tot een verzekering, product of dienst.

4. Bemiddelaar zal in het kader van deze Overeenkomst slechts gebruik maken van een onderbemiddelaar (subagent) als bedoeld in de Wft na verkregen schriftelijke toestemming van Gevolmachtigde.

#### **Artikel 4 Beroepsaansprakelijkheid en lidmaatschap erkend klachteninstituut**

1. Bemiddelaar en Gevolmachtigde zijn tenminste verzekerd voor het risico van beroepsaansprakelijkheid conform hetgeen hierover is bepaald in de Wft en de ministeriële regeling (artikel 4: 75 Wft) en zij zullen zich tot minimaal één jaar na het eindigen van deze Overeenkomst verzekerd houden voor de uit hun werkzaamheden voortvloeiende beroepsaansprakelijkheid. Bij het aangaan van deze Overeenkomst zullen Bemiddelaar en Gevolmachtigde ten bewijze van het bestaan van deze verzekeringen desgevraagd een kopie van de polis aan elkaar ter beschikking stellen.
2. In geval van royement dan wel schorsing van de dekking door de verzekeraar stellen Partijen elkaar daarvan onverwijld op de hoogte.
3. Bemiddelaar en Gevolmachtigde hebben een klachtenprocedure als bedoeld in artikel 4:17 Wft en moeten lid zijn van een door de Minister van Financiën erkend klachteninstituut, tot ten minste één jaar na het eindigen van deze Overeenkomst.

#### **Artikel 5 Persoonsgegevens**

1. De persoonsgegevens van (potentiële) verzekeringnemers en verzekerden - hierna gezamenlijk "Relaties" te noemen - die tussen Bemiddelaar en Gevolmachtigde worden uitgewisseld, zullen door hen vertrouwelijk en met inachtneming van de wettelijke bepalingen en met de nodige zorgvuldigheid worden behandeld. Dit laat onverlet het recht van de Bemiddelaar op overdracht van zijn portefeuille aan een andere bemiddelaar, e.e.a. met inachtneming van artikel 14 van deze Overeenkomst.
2. Bemiddelaar stelt de identiteit van de (kandidaat) verzekeringnemer / verzekerde vast. In geval een wettelijke identificatieverplichting geldt, is Bemiddelaar verplicht aan de hand van een geldig origineel legitimatiebewijs de identiteit van de klant vast te stellen alsmede diens handtekening te controleren en een kopie legitimatiebewijs te bewaren. Op eerste verzoek van Gevolmachtigde dient Bemiddelaar deze bescheiden te overleggen.
3. Gevolmachtigde neemt alle wet- en regelgeving in acht met betrekking tot gegevens van de Bemiddelaar. Gevolmachtigde is gerechtigd deze gegevens in een centrale database (te laten) opslaan en te (laten) verwerken in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst alsmede in verband met haar rapportageverplichtingen aan onder meer haar volmachtgevers op grond van toepasselijke wet- en regelgeving en/of Gedragscodes.

#### **Artikel 6 Beloning**

1. Bemiddelaar ontvangt een beloning voor alle verzekeringen die tot zijn portefeuille bij de Gevolmachtigde behoren conform hetgeen in dit artikel is vermeld.
2. Gevolmachtigde betaalt de volgende provisiepercentages aan Bemiddelaar voor verzekeringen die door zijn bemiddeling tot stand zijn gekomen. Het percentage wordt berekend over de door de betreffende verzekeringsmaatschappij(en) verleende provisie volgens de op dat moment geldende provisieregeling:

		Volmacht	Buiten volmacht
Schadeverzekeringen	- *afsluitprovisie	100%	50%
	- doorlooppovisie	100%	50%

\* Indien van toepassing

3. De aan Bemiddelaar toekomende doorlooppromissie is pas verdiend, nadat volledige premiebetaling voor de desbetreffende verzekering aan Gevolmachtigde heeft plaatsgevonden en de verdientermijn die op deze verzekering van toepassing is, volledig is verstrekt. Ditzelfde geldt voor de afsluitpromissie. In geval van premierestitutie en/of royement zal de (afsluit en/of doorlopende) promissie door Gevolmachtigde naar evenredigheid worden verrekend via de rekening-courant van Bemiddelaar.
4. De provisietabel is inzichtelijk voor Bemiddelaar op de Backoffice.
5. De provisiepercentages/provisietabel en/of de verdientermijn kunnen door Gevolmachtigde worden aangepast met inachtneming van artikel 16 lid 3 van deze Overeenkomst. De wijzigingen zijn van toepassing op verzekeringsovereenkomsten waarvan de aanvraag nog niet door Gevolmachtigde is ontvangen. Hiervan kunnen Partijen schriftelijk afwijken.
6. De in lid 5 bedoelde wijzigingen zijn pas vanaf de eerstvolgende contractsvervaldatum van toepassing op:
  - verzekeringsovereenkomsten, welke gesloten zijn voor de wijzigingsdatum van het Provisiereglement en/of
  - verzekeringsovereenkomsten waarvan de aanvraag voor de wijzigingsdatum van het - Provisiereglement door Gevolmachtigde is ontvangen.
7. Gevolmachtigde en V&VD zijn te allen tijde gerechtigd de provisie, die Gevolmachtigde verschuldigd is aan Bemiddelaar, te verrekenen met vorderingen die Gevolmachtigde en/of V&VD uit hoofde van deze Overeenkomst hebben op Bemiddelaar.

#### **Artikel 7            Kosten**

De kosten, welke door Bemiddelaar verschuldigd zijn, zijn vermeld in Bijlage 1 'Kosten', welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst.

#### **Artikel 8            Rekening-courant**

1. Gevolmachtigde vervaardigt over iedere maand een overzicht van de met Bemiddelaar gesloten rekening-courant waaruit de financiële verhouding tussen hen blijkt.
2. Een aan de Gevolmachtigde toekomend saldo dient door Bemiddelaar binnen dertig dagen na dagtekening van het overzicht te worden betaald.
3. Een aan Bemiddelaar toekomend saldo dient door Gevolmachtigde binnen dertig dagen na dagtekening van het overzicht te worden betaald.
4. De Partij die niet tijdig het saldo betaalt, is per direct in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is. De wettelijke rente wordt berekend vanaf de dag van het verzuim tot aan die van de algemene voldoening.
5. Indien een Partij buitengerechtelijke incassokosten dient te maken om het saldo van de rekening-courant te kunnen innen, is hij gerechtigd deze incassokosten bij de andere partij in rekening te brengen.
  - a. De premies, de kosten en de assurantiebelaasting worden in afwijking van artikel 4:104 Wft door Gevolmachtigde rechtstreeks bij de verzekeringnemer geïncasseerd, tenzij in deze Overeenkomst of op andere wijze schriftelijk tussen Partijen anders wordt overeengekomen.

- b. De premies, kosten en de assurantiebelaasting ten behoeve van verzekeringen voor invalidewagens en/of aflopende reisverzekeringen worden, in afwijking van hetgeen hierboven is vermeld, niet door Gevolmachtigde bij verzekeringnemer geïncasseerd, doch door Bemiddelaar. Verrekening vindt plaats via rekening-courant met Bemiddelaar.
6. Indien Bemiddelaar voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen in afwijking van artikel 8 lid 5 van deze Overeenkomst toch betalingen ontvangt ter zake van premie, kosten en assurantiebelaasting, dient hij deze uiterlijk binnen 15 dagen nadat hij deze ontvangen heeft aan Gevolmachtigde door te betalen onder vermelding van de relevante gegevens.
7. Op verzoek van Bemiddelaar kan een nota voor verzekeringnemer in zijn rekening-courant met Gevolmachtigde worden geboekt. De incasso van deze nota geschiedt in dat geval door Bemiddelaar en kan niet op een later moment worden teruggegeven aan Gevolmachtigde. Het risico van de betaling(en) door de verzekeringnemer van deze nota is voor Bemiddelaar. Volgende prolongaties van de betreffende verzekering zullen wederom door Gevolmachtigde rechtstreeks bij verzekeringnemer worden geïncasseerd.
8. Voor het verzorgen van de incasso kan Gevolmachtigde bij Bemiddelaar kosten in rekening brengen. De hoogte van de incassokosten staat vermeld in de hiervoor genoemde Bijlage 1 'Kosten'.
9. Het is de Gevolmachtigde toegestaan, indien nodig, contact op te nemen met verzekeringnemer.
10. Het is Gevolmachtigde eveneens toegestaan steekproefsgewijs inzage te vragen in bescheiden met betrekking tot aanvragen, polissen en schades. Deze informatie dient op eerste verzoek van Gevolmachtigde door Bemiddelaar te worden verstrekt. Gevolmachtigde kan informatie hieromtrent echter ook rechtstreeks bij verzekeringnemer opvragen.
11. Gevolmachtigde zal Bemiddelaar via de e-mail informeren over een te verrichten schade-uitkering. Tevens is deze inzichtelijk op de Backoffice.

#### **Artikel 9 Incasso door Bemiddelaar**

Tussen Gevolmachtigde en Bemiddelaar is overeengekomen dat Bemiddelaar niet zelf de incasso verzorgt. Artikel 9 is derhalve niet van toepassing en uit dien hoofde verwijderd.

#### **Artikel 10 Intermediairwijzigingen (niet van toepassing zie addendum dd. 2011-09-21)**

1. a. Indien een intermediaire wijziging betrekking heeft op een particuliere schadeverzekering met een contractsduur van 1 jaar waarvan het 1<sup>e</sup> contractsjaar nog niet verstreken is, dan komt de provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum toe aan de overdragende Bemiddelaar.
- b. Vanaf de contractsvervaldatum komt de provisie na verlenging van de verzekering toe aan de verkrijgende Bemiddelaar indien de intermediaire wijziging is ontvangen door Gevolmachtigde voordat de verzekeringsovereenkomst is verlengd. Hiervan is sprake indien de verzekering volgens de polisvoorwaarden met inachtneming van de daar vermelde opzegperiode nog rechtsgeldig kan worden beëindigd.
- c. Wordt de intermediaire wijziging ontvangen gedurende de periode dat de verzekering verlengd is doch voor de effectieve datum van die verlenging, gaat de provisie over op de verkrijgende Bemiddelaar met ingang van de eerstkomende premievervaldatum volgend op de maand waarin de verzekering effectief voor de periode van 1 jaar is verlengd.
- d. Indien de intermediaire wijziging door de Gevolmachtigde is ontvangen nadat een particuliere schadeverzekering effectief voor 1 jaar is verlengd, dan komt de provisie toe aan de verkrijgende bemiddelaar vanaf de eerste premievervaldatum. Dit betreft de eerstkomende premievervaldatum 30 dagen na de maand waarin de Gevolmachtigde de intermediaire wijziging heeft ontvangen.

2.
  - a. Indien Gevolmachtigde een intermediaire wijziging ontvangt die betrekking heeft op een particuliere schadeverzekering die is afgesloten voor de duur van meer dan 1 jaar en nog niet is verlengd, behoudt de overdragende Bemiddelaar de provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum.
  - b. Wordt de verzekering aansluitend voor meer dan 1 jaar verlengd dan heeft de verkrijgende Bemiddelaar met ingang van de bovengenoemde contractsvervaldatum recht op provisie indien de intermediaire wijziging is ontvangen door Gevolmachtigde voordat de verzekeringsovereenkomst is verlengd. Hiervan is sprake indien de verzekering volgens de polisvoorwaarden met inachtneming van de daar vermelde opzegperiode nog rechtsgeldig kan worden beëindigd.
  - c. Wordt de intermediaire wijziging ontvangen gedurende de periode dat de verzekering verlengd is, doch voor de effectieve datum van die verlenging én betreft het een verlenging voor een contractperiode van meer dan 1 jaar, dan behoudt de overdragende Bemiddelaar het recht op provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum.
  - d. Indien een intermediaire wijziging ontvangen is nadat een particuliere schadeverzekering zoals verwoord in lid 2, na de eerste contractduur effectief is verlengd voor een periode van meer dan 1 jaar, dan behoudt de overdragende Bemiddelaar recht op provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum. Vanaf die datum komt de provisie aan de verkrijgende Bemiddelaar toe.
3. Is een particuliere verzekering met een contractduur van meer dan 1 jaar effectief verlengd met de duur van 1 jaar dan is artikel 10 lid 1 sub d van overeenkomstige toepassing.
4.
  - a. Indien een niet-particuliere schadeverzekering intermediair gewijzigd wordt, heeft de verkrijgende Bemiddelaar zowel bij verzekeringsovereenkomsten die met een contractduur van 1 jaar gesloten zijn als ook bij verzekeringen met een contractduur van meer dan 1 jaar vanaf de contractsvervaldatum, recht op de provisie indien de intermediaire wijziging is ontvangen door Gevolmachtigde voordat de verzekeringsovereenkomst is verlengd. Hiervan is sprake indien de verzekering volgens de polisvoorwaarden met inachtneming van de daar vermelde opzegperiode nog rechtsgeldig kan worden beëindigd.
  - b. Wordt de intermediaire wijziging ontvangen gedurende de periode dat de verzekering verlengd is doch voor de effectieve datum van die verlenging, gaat de provisie over op de verkrijgende Bemiddelaar met ingang van de eerstkomende contractsvervaldatum na de verlenging.
  - c. Wordt de intermediaire wijziging ontvangen na de effectieve verlenging dan gaat de provisie over op de verkrijgende Bemiddelaar met ingang van de eerstkomende contractsvervaldatum na deze verlenging.
5. Bij intermediaire wijzigingen van verzekeringen die niet in de volmacht lopen, noch naar de volmacht overgevoerd worden, zal de verwerkingswijze van de betreffende verzekeraar, ook ten aanzien van de eventuele boeking van provisierechten al dan niet in rekening-courant worden gevolgd.
6. Indien een intermediaire wijziging om welke reden dan ook niet volgens het in dit artikel bepaalde reglement kan worden afgewikkeld, zullen Partijen met elkaar in overleg treden over een alternatieve regeling die zoveel mogelijk aansluit bij en recht doet aan hetgeen in de branche gebruikelijk is mede met het oog op de belangen van de verzekeringnemer.

#### **Artikel 11            Aanvragen en wijzigen van verzekeringen**

1. Verzekeringen dienen aangevraagd c.q. gewijzigd te worden via de webapplicaties kantoor- en/of webmodules, toegankelijk via het extranet, welke worden gefaciliteerd en/of geleverd door V&VD. Op de dienstverlening van V&VD zijn de ICT~Office Voorwaarden 2008 zoals vermeld in Bijlage 3 van toepassing. Deze toepasselijkheid betreft onder meer ook het extranet (Backoffice). Door ondertekening van deze Overeenkomst verklaart Bemiddelaar kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de toepasselijkheid van deze ICT~Office



Voorwaarden 2008 op de bovengenoemde dienstverlening.

2. De ontvangst door Gevolmachtigde van een door Bemiddelaar of kandidaat verzekeringnemer ingestuurd aanvraagformulier of verzoek tot wijziging, digitaal of op papier, leidt alleen tot dekking indien en voor zover Gevolmachtigde dit digitaal dan wel schriftelijk heeft aangegeven.
3. Indien de aanvraag c.q. wijziging niet via de webapplicaties kan plaatsvinden, dient Bemiddelaar voor iedere verzekering die hij bij Gevolmachtigde onderbrengt een volledig ingevuld en door de kandidaat verzekeringnemer getekend aanvraagformulier aan Gevolmachtigde te zenden, alsmede dient Bemiddelaar aan Gevolmachtigde alle aan Bemiddelaar bekende relevante informatie te verschaffen.

#### **Artikel 12      Voorlopige Dekking**

1. Het is Bemiddelaar uitsluitend toegestaan voorlopige dekking te verlenen indien en voor zover Gevolmachtigde hem schriftelijk deze bevoegdheid heeft verleend door toevoeging van Bijlage 4 aan deze Overeenkomst. De Bemiddelaar dient zich te houden aan de in Bijlage 4 gegeven voorwaarden omtrent verlening van de voorlopige dekking.
2. Aanvullende informatie wordt aan de Bemiddelaar via de Backoffice ter beschikking gesteld. Bemiddelaar dient derhalve regelmatig de Backoffice te raadplegen, met inachtneming van hetgeen in artikel 13 is bepaald.
3. De Gevolmachtigde heeft te allen tijde het recht de voorlopige dekkingsbevoegdheid in te trekken. Hetgeen in Bijlage 4 is opgenomen onder artikel 3 lid 2 is van toepassing waarbij de bepalingen in de Overeenkomst met betrekking tot aanvullingen en/of wijzigingen die de kern van de Overeenkomst raken, niet van toepassing zijn.

#### **Artikel 13      Informatie gebruik Backoffice**

1. Informatie in de Backoffice is voor intern gebruik; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Indien Bemiddelaar vóór ontvangst van een definitieve bevestiging de hier verstrekte informatie aan (kandidaat) verzekeringnemer ter beschikking stelt, dan doet Bemiddelaar dat voor eigen rekening en risico. Gevolmachtigde kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden indien Bemiddelaar toch informatie van de Backoffice aan de klant verstrekt.
2. Van wijzigingen in en/of aanvullingen op de samenwerkingsovereenkomst en/of bijlagen welke de kern van de Overeenkomst raken, zal Bemiddelaar via e-mail op de hoogte gehouden worden. Deze wijzigingen zullen tevens gemeld worden op de Backoffice.
3. Andere dan in lid 2 vermelde wijzigingen en/of aanvullingen worden alleen op de Backoffice gemeld.
4. Bemiddelaar dient zich regelmatig op de hoogte te stellen van de inhoud van de berichten op de Backoffice.

#### **Artikel 14      Overdracht van portefeuille**

1. Bemiddelaar heeft, tenzij anders overeengekomen, het eigendomsrecht op zijn verzekeringsportefeuille bij Gevolmachtigde.
2. Indien Bemiddelaar of namens hem zijn erfgenamen, de curator of bewindvoerder zijn verzekeringsportefeuille geheel of gedeeltelijk wenst over te dragen aan een andere bemiddelaar, dient dit schriftelijk aan Gevolmachtigde te worden medegedeeld. Deze schriftelijke kennisgeving dient tenminste voor akkoord getekend te zijn door zowel de overdragende als de verkrijgende bemiddelaar. Gevolmachtigde verleent medewerking aan deze overdracht tenzij zij zwaarwegende bezwaren heeft tegen de verkrijgende bemiddelaar.

Gemaakte afwijkende afspraken tussen Gevolmachtigde en overdragende Bemiddelaar, bijvoorbeeld omtrent provisie, gaan in geval van overdracht van de portefeuille of een deel daarvan niet over op de verkrijgende Bemiddelaar en komen als gevolg van de overdracht te vervallen.

3. In het geval van overdracht van de gehele of van een gedeelte van de bij de Gevolmachtigde ondergebrachte portefeuille heeft Bemiddelaar die de portefeuille overdraagt de volgende opties:
  - Bemiddelaar die de portefeuille overneemt verklaart in een nader door hem te ondertekenen overeenkomst jegens verzekeraar(s) garant te staan voor eventuele restitutie van reeds uitbetaalde maar nog niet verdiende provisie, alsmede voor aanzuivering van een eventueel negatief rekening-courant saldo en/of andere vorderingen welke Gevolmachtigde en/of V&VD op Bemiddelaar hebben en die verband houden met of voortkomen uit deze Overeenkomst. Alleen indien Gevolmachtigde deze garantstelling accepteert is de Bemiddelaar bevrijd van deze verplichting.
  - Indien de overnemende bemiddelaar deze garantstelling niet wenst te verstrekken, dan wel indien Gevolmachtigde deze niet wenst te accepteren, blijft de overdragende Bemiddelaar voor de volle looptijd aansprakelijk voor eventuele restitutie van reeds uitbetaalde maar nog niet verdiende provisie alsmede voor de aanzuivering van een negatief rekening-courant saldo en/of andere vorderingen welke Gevolmachtigde en/of V&VD op Bemiddelaar hebben en die verband houden met of voortkomen uit deze Overeenkomst. Deze provisie mag door Gevolmachtigde worden verrekend met eventuele vorderingen, op welke rechtsgrond dan ook, welke Bemiddelaar op Gevolmachtigde heeft.

#### **Artikel 15**      **Verbod van vertegenwoordiging en van gebruik (merk)naam**

1. Het is Bemiddelaar niet toegestaan uit naam van de Gevolmachtigde en/of voor rekening van de Gevolmachtigde op te treden.
2. Het is Bemiddelaar zonder schriftelijke toestemming van de Gevolmachtigde niet toegestaan in advertenties, folders of andere reclame-uitingen de naam van de Gevolmachtigde of de door de Gevolmachtigde geregistreerde merknamen te gebruiken.

#### **Artikel 16**      **Duur, aanpassing en beëindiging van de Overeenkomst**

1. Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De Overeenkomst gaat in op de datum waarop de Bemiddelaar de overeenkomst elektronisch heeft geaccordeerd via [www.voogd.com](http://www.voogd.com). Per ommegaande ontvangt de Bemiddelaar een e-mail ter bevestiging met daarin opgenomen zijn inloggegevens. Partijen hebben het recht deze Overeenkomst per aangetekende brief te beëindigen binnen 14 dagen na de hier bovengenoemde datum. Indien deze Partijen de Overeenkomst alsdan niet beëindigd hebben, worden zij geacht de Overeenkomst definitief te hebben aanvaard.
2. De Overeenkomst kan door de Gevolmachtigde eenzijdig worden aangepast indien:
  - a. de aanpassingen niet de kern van de prestaties van de Overeenkomst raken, zoals administratieve aanpassingen en/of
  - b. de aanpassingen noodzakelijk zijn op basis van wet- en/of regelgeving en/of
  - c. de aanpassingen een noodzakelijk gevolg zijn van wijzigingen door verzekeraars, welke Gevolmachtigde op basis van de aan haar verstrekte volmacht of met haar gesloten bemiddelingsovereenkomst dient door te voeren en/of wijzigingen die een gevolg zijn van wettelijke- en andere toepasselijke regelgeving en/of
  - d. dit expliciet in de Overeenkomst is geregeld.

Indien Bemiddelaar zich niet kan vinden in de hierboven vermelde aanpassingen kan hij met uitsluiting van alle opzegmogelijkheden zoals vermeld in deze Overeenkomst, gebruik maken van zijn opzegrecht op grond van artikel 16 lid 6a.

3. In het geval er sprake is van eenzijdige aanpassing door Gevolmachtigde met betrekking tot de provisiepercentages/provisietabel en/of de verdientermijn zoals in artikel 6 van deze Overeenkomst geldt dat:
  - a. de Gevolmachtigde deze aanpassing minimaal twee maanden voor ingangsdatum van de aanpassing aan de Bemiddelaar bekend dient te maken;
  - b. indien de aanpassing ten nadele is van de Bemiddelaar en de Bemiddelaar hiermee niet akkoord gaat artikel 16 lid 6 sub b van toepassing is.
4.
  - a. Indien er sprake is van wijzigingen en/of aanvullingen die de kern van de Overeenkomst raken, gaan deze in per in de Backoffice genoemde datum, tenzij Bemiddelaar binnen 30 dagen na de datum van de berichtgeving van deze wijziging en/of aanvulling schriftelijk aangeeft (via e-mail) hiermee niet akkoord te gaan, in welk geval lid 6 b van dit artikel van toepassing is. Voor aanpassingen van provisiepercentages en/of verdientermijnen zijn artikel 6 en 16 lid 3 van toepassing.
  - b. Indien de wijziging betrekking heeft op een mededeling van een verzekeraar inhoudende dat hij met de Bemiddelaar geen zaken (meer) wenst te doen zal Gevolmachtigde Bemiddelaar hiervan per ommegaande op de hoogte brengen en per direct geen nieuwe verzekeringen meer accepteren voor de desbetreffende verzekeraar. Bestaande verzekeringen dienen per eerstkomende mogelijkheid te worden overgesloten naar een andere verzekeraar. Indien en voor zover Bemiddelaar zich hierin niet kan vinden is artikel 16 lid 6 a van toepassing.
  - c. Gevolmachtigde is gerechtigd, indien er sprake is van een ongunstige ontwikkeling van de schadelast in de portefeuille van Bemiddelaar met onmiddellijke ingang de acceptatie van nieuwe verzekeringen stop te zetten. Met betrekking tot de bestaande portefeuille zal Gevolmachtigde met Bemiddelaar nader overleg voeren.
5. Partijen zijn bevoegd de Overeenkomst in de hierna volgende gevallen met onmiddellijke ingang zonder ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst te beëindigen zonder dat door de opzeggende partij enige schadevergoeding verschuldigd zal zijn:
  - a. de AFM de vergunning van de andere Partij intrekt om als Bemiddelaar of als Gevolmachtigde op te treden;
  - b. de Bemiddelaar overlijdt en de rechtverkriggende(n) niet binnen 6 maanden na het overlijden aan Gevolmachtigde schriftelijk mededelen de onderneming van de Bemiddelaar voort te zetten en hiervoor, voor zover nodig, een vergunning bij de AFM heeft aangevraagd en heeft verkregen;
  - c. de andere Partij niet meer is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel;
  - d. de andere Partij onder curatele wordt gesteld of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest, voorlopig surseance van betaling of schuldsanering aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, wordt ontbonden of geliquideerd;
  - e. de andere Partij niet voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen of niet voldoet aan de verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien en hierin volhardt, ook na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming;
  - f. de AFM ten aanzien van de andere Partij een maatregel heeft genomen op grond waarvan in redelijkheid mag worden geconcludeerd dat deze zich schuldig heeft gemaakt aan feiten en gedragingen die de goede naam van het verzekeringsbedrijf ernstig hebben geschaad of kunnen schaden;
  - g. daartoe een aanwijzing van de AFM wordt ontvangen;
  - h. de andere Partij fraude gedooft, pleegt of doet plegen, dan wel pogingen daartoe onderneemt of daaraan zijn medewerking verleent;
  - i. de Bemiddelaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gevolmachtigde een pandrecht heeft gevestigd op zijn portefeuille.

6. a. Tenzij in deze Overeenkomst anders is bepaald, geldt dat de Bemiddelaar en de Gevolmachtigde bevoegd zijn de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden. Opzegging kan jaarlijks geschieden tegen het einde van het kalenderjaar. Indien de Bemiddelaar de Overeenkomst binnen de hierboven gestelde termijn niet beëindigd wordt de Bemiddelaar geacht met de wijzigingen akkoord te zijn gegaan.
- b. Indien de Bemiddelaar niet akkoord is met wijzigingen en/of aanvullingen op de Overeenkomst dient hij dit binnen 30 dagen na datum van kennisgeving van deze wijzigingen en/of aanvullingen schriftelijk aan Gevolmachtigde te melden. In dat geval heeft de Bemiddelaar de mogelijkheid de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden. Opzegging dient te geschieden tegen het einde van de maand. In dat geval blijft de Overeenkomst tot de einddatum ongewijzigd van kracht, tenzij de wijzigingen een gevolg zijn van wettelijke en andere toepasselijke regelgeving en/of geschieden in opdracht van de volmachtgevers, in welk geval de Overeenkomst wel aangepast dient te worden voor de resterende looptijd. Indien de Bemiddelaar de Overeenkomst binnen de hierboven gestelde termijn niet beëindigd wordt de Bemiddelaar geacht met de wijzigingen akkoord te zijn gegaan.

#### **Artikel 17 De gevolgen van beëindiging**

1. Vanaf de datum waarop de Overeenkomst eindigt zal de Gevolmachtigde geen aanvragen voor nieuwe verzekeringen en verzoeken tot intermediairwijziging ten gunste van de portefeuille van de Bemiddelaar meer in behandeling nemen. Na beëindiging van deze Overeenkomst houdt de Bemiddelaar *geen* administratief agentschap bij Gevolmachtigde.
2. De bepalingen van deze Overeenkomst blijven gedurende de afwikkelingsperiode van toepassing op de door de Bemiddelaar bij Gevolmachtigde tijdens deze Overeenkomst opgebouwde portefeuille.
3. Indien één der Partijen deze Overeenkomst beëindigt, ontbindt dan wel indien de Overeenkomst van rechtswege eindigt zoals in artikel 16 van deze Overeenkomst bepaald, worden alle over en weer te vorderen bedragen direct opeisbaar. Het terugboekrisico is voor rekening van de Bemiddelaar.
4. Gevolmachtigde is bij beëindiging op grond van artikel 16 lid 5 sub a,d,e,f, g,h en i van deze Overeenkomst gerechtigd de portefeuille van de Bemiddelaar in eigen beheer te nemen en over te dragen aan een andere Bemiddelaar, tegen vergoeding van een marktconforme afkoopsom.
5. De afkoopsom zal tegen finale kwijting onder aftrek van de beheerkosten ter hoogte van 5% van de bestandpremie en eventueel andere vorderingen welke Gevolmachtigde en/of V&VD nog hebben op Bemiddelaar, welke verband houden met dan wel voortkomen uit deze Overeenkomst in de rekening-courant van Bemiddelaar worden geboekt. Een eventueel negatief saldo dient door Bemiddelaar binnen 30 dagen na boeking in rekening-courant te worden voldaan. Bemiddelaar heeft na boeking in rekening-courant geen enkele vordering op Gevolmachtigde verband houdend met of voortvloeiend uit het beheer van zijn portefeuille door Gevolmachtigde en/of uit hoofde van de verkoop door Gevolmachtigde van de onderhavige op Gevolmachtigde.
6. Bij beëindiging van de samenwerking zal Bemiddelaar alle de samenwerking betreffende bescheiden aan de Gevolmachtigde retourneren.

**Artikel 18 Slotbepaling**

Deze overeenkomst vervangt alle eventueel eerder tussen Gevolmachtigde en Bemiddelaar gesloten overeenkomsten.

**Artikel 19 Toepasselijk recht en bevoegde rechter.**

1. Mogelijke geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met deze Overeenkomst zullen door partijen in eerste instantie in onderling overleg worden opgelost. Indien oplossing in der minne niet mogelijk is, zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
2. Op deze Overeenkomst is Nederlands Recht van toepassing.

Aldus overeengekomen te Middelharnis, <datum overeenkomst> in tweevoud ondertekend

de Bemiddelaar

<Naam bemiddelaar>

AFM-nummer:

KvK-nummer:

de Gevolmachtigde

\_\_\_\_\_

<Naam beleidsbepaler>

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

\_\_\_\_\_

B. de Voogd, CEO

Voogd & Voogd Diensten B.V.

\_\_\_\_\_

M.J. de Nijs, COO/CFO

## Addendum d.d. 2011-09-21

Onderstaand artikel vervangt het huidige artikel 10 in uw samenwerkingsovereenkomst versie 2010-04-02 of 2011-01-06, naar aanleiding van de *Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen* van het Verbond van Verzekeraars. Dit addendum maakt integraal deel uit van uw samenwerkingsovereenkomst. Wij adviseren u derhalve dit addendum bij de samenwerkingsovereenkomst te bewaren.

### **Artikel 10 Intermediairwijzigingen**

Indien een particuliere of zakelijke schade-en inkomensverzekering gesloten is *via één van de volmachten* van Gevolmachtigde en de contractsduur maximaal 1 jaar bedraagt, geldt met betrekking tot het recht op provisie hetgeen hieronder in lid 1 sub 1 en 2 en lid 2 is vermeld.

1. a. Indien een intermediaire wijziging betrekking heeft op een particuliere of zakelijke schade-en inkomensverzekering met een contractduur van 1 jaar, waarvan het 1<sup>o</sup> contractjaar nog niet verstreken is, dan komt de provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum toe aan de overdragende Bemiddelaar.
  - b. Vanaf de contractvervaldatum komt de provisie aan de verkrijgende Bemiddelaar toe, indien de intermediaire wijziging is ontvangen door Gevolmachtigde *voordat* de verzekeringsovereenkomst is verlengd. Hiervan is sprake indien de verzekering volgens de polisvoorwaarden met inachtneming van de daar vermelde opzegperiode nog rechtsgeldig kan worden beëindigd.
  - c. Wordt de intermediaire wijziging ontvangen gedurende de periode dat de verzekering verlengd is doch voor de effectieve datum van die verlenging, gaat de provisie over op de verkrijgende Bemiddelaar met ingang van de eerstkomende premievervaldatum volgend op de maand waarin de verzekering effectief voor de periode van 1 jaar is verlengd.
  - d. Indien de intermediaire wijziging door de Gevolmachtigde is ontvangen nadat een particuliere of zakelijke schade-en inkomensverzekering effectief voor 1 jaar is verlengd, dan komt de provisie toe aan de verkrijgende bemiddelaar vanaf de eerstkomende premievervaldatum. Dit betreft de premievervaldatum 30 dagen na de maand waarin de Gevolmachtigde de intermediaire wijziging heeft ontvangen.
2. a. Indien Gevolmachtigde een intermediaire wijziging ontvangt die betrekking heeft op een particuliere of zakelijke schade-en inkomensverzekering die is afgesloten voor de duur van *meer dan 1 jaar* en nog niet is verlengd, behoudt de overdragende Bemiddelaar de provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum.
  - b. Wordt de verzekering aansluitend voor meer dan 1 jaar verlengd dan heeft de verkrijgende Bemiddelaar met ingang van de bovengenoemde contractsvervaldatum recht op provisie indien de intermediaire wijziging is ontvangen door Gevolmachtigde *voordat* de verzekeringsovereenkomst is verlengd. Hiervan is sprake indien de verzekering volgens de polisvoorwaarden met inachtneming van de daar vermelde opzegperiode nog rechtsgeldig kan worden beëindigd.
  - c. Wordt de intermediaire wijziging ontvangen gedurende de periode dat de verzekering verlengd is, doch voor de effectieve datum van die verlenging én betreft het een verlenging voor een contractperiode van meer dan 1 jaar, dan behoudt de overdragende Bemiddelaar het recht op provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum.
  - d. Indien een intermediaire wijziging ontvangen is nadat een particuliere schadeverzekering zoals verwoord in lid 2, na de eerste contractsduur effectief is verlengd voor een periode van meer dan 1 jaar, dan behoudt de overdragende Bemiddelaar recht op provisie tot de eerstkomende contractsvervaldatum. Vanaf die datum komt de provisie aan de verkrijgende Bemiddelaar toe.
3. Is een particuliere en/of zakelijke schade-en inkomensverzekering met een contractsduur van meer dan 1 jaar effectief verlengd met de duur van 1 jaar dan is artikel 10 lid 1 sub d van overeenkomstige toepassing.

4. Indien een verzekering, die niet in één van de volmachten van Gevolmachtigde is gesloten noch naar één van de volmachten van Gevolmachtigde wordt overgevoerd, intermediair gewijzigd wordt, zal de verwerkingswijze van de betreffende verzekeraar, ook ten aanzien van de eventuele boeking van provisierechten worden gevolgd.
  
5. Indien een intermediaire wijziging om welke reden dan ook niet volgens het in dit artikel bepaalde reglement kan worden afgewikkeld, zullen Partijen met elkaar in overleg treden over een alternatieve regeling die zoveel mogelijk aansluit bij en recht doet aan hetgeen in de branche gebruikelijk is mede met het oog op de belangen van de verzekeringnemer.

CONCEPT

**Bijlage 1** van de Overeenkomst tussen Gevolmachtigde, Voogd & Voogd Diensten B.V. en Bemiddelaar

**Kosten**

**Artikel 1 Entreekosten**

Gevolmachtigde zal bij aanvang van de samenwerking GEEN entreekosten in rekening brengen.

**Artikel 2 Servicekosten**

Voogd & Voogd Diensten B.V. brengt voor het gebruik van haar applicaties € 0,25 servicekosten per hoofdpolis per maand in rekening, zulks met een minimum van € 59,- per maand. Hiertoe wordt altijd op de eerste van de maand het aantal hoofdpolissen in de rekening-courant vastgesteld. Bemiddelaar ontvangt hiervan een digitale factuur. Maakt Bemiddelaar gebruik van meerdere rekening-courantnummers met dezelfde AFM inschrijving, dan wordt het minimum van € 59,- maximaal in één rekening-courant opgevoerd.

**Artikel 3 Incassokosten**

Dit artikel is vervallen.

**Artikel 4 Kosten bij overname incasso door Gevolmachtigde.**

Indien Bemiddelaar onbetaalde posten terugstuurt worden aan Bemiddelaar door Gevolmachtigde incassokosten ten bedrage van € 2,50 per incasso in rekening gebracht indien Gevolmachtigde de incasso ter hand neemt.

**Artikel 5 Verrekening via rekening-courant**

Gevolmachtigde en Voogd & Voogd Diensten B.V. zijn gerechtigd om kosten, zoals onder meer doch niet uitsluitend incassokosten, abonnementskosten en/of servicekosten in rekening-courant te verrekenen.

**Artikel 6 Indexering kosten**

Gevolmachtigde en Voogd & Voogd Diensten B.V. zijn gerechtigd om alle kosten van deze Bijlage ieder jaar 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. Nadere informatie wordt vermeld op de Backoffice.



**Bijlage 2** van de Overeenkomst tussen Gevolmachtigde, Voogd & Voogd Diensten B.V. en Bemiddelaar

**Aanvullende voorwaarden inzake webapplicaties en online diensten**

**Artikel 1 Toepasselijkheid**

De bepalingen in deze bijlage zijn aanvullend van toepassing op de aan Bemiddelaar in het kader van deze Overeenkomst verstrekte en door hem gebruikte software en/of webapplicaties, alsmede op alle online dienstverlening van Gevolmachtigde en/of V&VD uit hoofde van deze Overeenkomst. Dit betreft onder meer, maar niet uitsluitend, MijnPolisMap en MijnPolisCheck.

**Artikel 2 Rechten en plichten Bemiddelaar**

1. Het is Bemiddelaar toegestaan om namens (kandidaat)verzekeringnemer verzekeringsaanvragen en/of -wijzigingen door te geven aan Gevolmachtigde via webapplicaties.
2. Bemiddelaar dient voor het doorgeven van de hiervoor genoemde aanvragen en mutaties gebruik te maken van de beschikbare softwareprogramma's.
3. Bemiddelaar dient alvorens gebruik te gaan maken van de webapplicaties, zijn dienstenwijzer te uploaden één en ander i.v.m. de bepalingen in de Wft en aanverwante zaken.
4. Indien Bemiddelaar de dienstenwijzer niet ge-upload heeft komen de gevolgen daarvan voor zijn eigen rekening en risico. Voogd & Voogd Verzekeringen C.V. is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het niet uploaden van de dienstenwijzer door Bemiddelaar.

**Artikel 3 Werkwijze**

1. Bemiddelaar die de aanvraag- of mutatieformulieren elektronisch opmaakt en verzendt aan Gevolmachtigde is niet gehouden om een geprint en door de verzekeringnemer ondertekend aanvraagformulier naar Gevolmachtigde te sturen;
2. Gevolmachtigde adviseert Bemiddelaar dringend, ter voorkoming van een mogelijk verschil van mening met verzekeringnemer over de juistheid van de door verzekeringnemer verstrekte informatie, ondermeer doch niet uitsluitend een door de verzekeringnemer voor akkoord getekend opzegkaartje, aanvraag- of mutatieformulier te bewaren, hierbij rekening houdend met de wettelijke bewaartermijnen alsmede hetgeen in het kader van wet- en regelgeving in het algemeen en de Wft in het bijzonder van hem in dit verband wordt vereist. Voor impactvolle producten geldt dat de Bemiddelaar verantwoordelijk is voor het opstellen van een klantprofiel conform de Wft eisen. Gevolmachtigde is niet verantwoordelijk voor schade, direct of indirect door wie dan ook geleden indien Bemiddelaar hieraan niet voldoet. Het risico van het ontbreken van het juiste bewijsmateriaal in het dossier van Bemiddelaar is voor rekening en risico van Bemiddelaar;
3. Het is Bemiddelaar slechts toegestaan zich elektronisch toegang te verschaffen op de wijze zoals door Gevolmachtigde en/of V&VD is voorgeschreven;
4. Bij het aanvragen van nieuwe c.q. het wijzigen van bestaande motorrijtuigverzekeringen dient Bemiddelaar zich te houden aan de inhoud van de checklist 'Wat dient u te bewaren bij een E-/C-aanvraag of E-/C-wijziging' (Bijlage 6). Deze checklist is bij het tot stand komen van de samenwerking tussen Gevolmachtigde en Bemiddelaar aan Bemiddelaar ter beschikking gesteld en is op de Backoffice in te zien. Bemiddelaar erkent deze checklist te hebben ontvangen en te aanvaarden. Gevolmachtigde is gerechtigd de in deze checklist opgenomen bepalingen éézijdig te wijzigen;
5. Gevolmachtigde en/of een door Gevolmachtigde aan te wijzen derde, heeft het recht alle bescheiden zoals vermeld in de checklist ten kantore van Bemiddelaar in te zien,

respectievelijk verbindt Bemiddelaar zich om deze bescheiden op eerste verzoek naar Gevolmachtigde ter inzage te zenden;

6. Gevolmachtigde neemt op het polisblad van een middels het elektronische aanvraag- of mutatieformulier tot stand gekomen of gemuteerde verzekering, waar nodig, één of meerdere specifieke clause(s) op zoals aangegeven op het document dat als bijlage aan de checklist 'Wat dient u te bewaren bij een E-/C-aanvraag of E-/C-wijziging' wordt gehecht. De inhoud van deze clause(s) kan op verzoek van de volmachtgever(s) van Gevolmachtigde door Gevolmachtigde eenzijdig worden gewijzigd;
7. Gevolmachtigde is bevoegd het gebruiksrecht van de door Gevolmachtigde meegeleverde webapplicaties /online toepassingen en/of andere online diensten met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:
  - a. Bemiddelaar in strijd handelt met enige bepaling in dit hoofdstuk van de Overeenkomst;
  - b. Bemiddelaar in strijd handelt met de belangen van Gevolmachtigde c.q. haar volmachtgevers;
  - c. de volmachtgever(s) van Gevolmachtigde niet langer toestemming verleent om verzekeringen langs elektronische weg tot stand te laten komen.

#### **Artikel 4                      Webservices (Soapkoppeling)**

Indien en voor zover Bemiddelaar gebruik maakt van zijn eigen interface (soapkoppeling) is hij er voor verantwoordelijk dat de relevante vragen met betrekking tot feiten en omstandigheden, welke van belang zijn voor de af te sluiten verzekering gesteld worden. Gevolmachtigde aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect, geleden door welke partij dan ook indien deze schade het gevolg is van, dan wel verband houdt met een onjuiste of onvolledige vraagstelling door Bemiddelaar. Indien Bemiddelaar gebruik maakt van deze vorm van webservices wordt hiervoor een separate, aanvullende Overeenkomst gesloten met V&VD. Op deze (soap)overeenkomst zijn de ICT-Office Voorwaarden, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland onder nummer 30174840 van toepassing. Deze kunnen bij V&VD worden opgevraagd voor het sluiten van deze soapovereenkomst.

**Bijlage 3** van de Overeenkomst tussen Gevolmachtigde, Voogd & Voogd Diensten B.V. en Bemiddelaar

## **Leveringsvoorwaarden Voogd & Voogd Diensten BV**

Op deze Overeenkomst zijn de ICT-Office Voorwaarden 2008, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840 van toepassing. Door ondertekening verklaart Bemiddelaar zich akkoord met de toepasselijkheid van de ICT-Office Voorwaarden voor de modules 1, 3 en 4.

### **Module 1 Licentie voor programmatuur**

#### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. De ICT-Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier programmatuur op basis van een licentie voor gebruik aan cliënt ter beschikking stelt.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

#### **Artikel 2 Gebruiksrecht**

1. Leverancier stelt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van cliënt zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot terbeschikkingstelling van andere dan de overeengekomen programmatuur of programma- of databibliotheken, ook niet indien die nodig zijn voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens andere dan de overeengekomen programmatuur en/of programma- of databibliotheken ter beschikking gesteld moet worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan de gebruikers van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier tevens zodanig onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
5. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen is het recht tot gebruik van de programmatuur steeds niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

#### **Artikel 3 Gebruiksbeperkingen**

1. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven. Cliënt is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met leverancier inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de programmatuur vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
  - het soort of type apparatuur waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
  - het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de programmatuur bestemd is, en/of
  - bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie

van cliënt de programmatuur mogen gebruiken, en/of

- het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van cliënt de programmatuur mag gebruiken, en/of

- de locatie waarop de programmatuur gebruikt mag worden, en/of

- bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden), en/of

- iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.

2. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is cliënt gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

3. Leverancier kan verlangen dat cliënt de programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat cliënt bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.), benodigd voor het gebruik, heeft aangevraagd en verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.

4. Cliënt zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag cliënt de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

6. Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur, de dragers waarop de programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de programmatuur door leverancier verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal cliënt een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.

7. Cliënt zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens leverancier uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door cliënt van de overeengekomen gebruiksbepalingen. Cliënt zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen aan leverancier verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die leverancier in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij cliënt verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

#### **Artikel 4 Aflevering en installatie**

1. Leverancier zal de programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door leverancier te bepalen formaat informatiedragers aan cliënt afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan cliënt afleveren. Leverancier bepaalt de wijze van aflevering.

2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij cliënt installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

3. De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door leverancier te bepalen inhoud. De leverancier beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt.

#### **Artikel 5 Acceptatietest en acceptatie**

1. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 9 van deze module.

2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 5.3 tot en met 5.10 van deze module van toepassing.

3. Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.

4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Cliënt zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de programmatuur en de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier rapporteren.

5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de bijstand die leverancier verleent bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor risico van cliënt.

6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 5.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 5.8 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

7. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal cliënt leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

8. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 9, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.

9. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

10. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekwetend is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie van de

programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 5.8 betreffende kleine gebreken en artikel 9 betreffende garantie.

#### **Artikel 6 Duur van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De overeenkomst vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de programmatuur aan de cliënt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

2. Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van de overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van het gebruiksrecht niet gehouden cliënt bijstand te verlenen met het oog op een door cliënt gewenste dataconversie.

#### **Artikel 7 Gebruiksrechtvergoeding**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;

b. indien partijen wel zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot installatie en aanpassing van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens installatiewerkzaamheden of werkzaamheden inzake aanpassing van de programmatuur verricht moeten worden, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze prestaties worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

#### **Artikel 8 Modifieren van de programmatuur**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is cliënt niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modifieren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste modificaties.

2. Cliënt draagt het volle risico van alle door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van leverancier – aangebrachte modificaties.

#### **Artikel 9 Garantie**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door cliënt. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.

2. Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur in de zin van artikel 5.3 van deze module binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn

gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

3. Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

4. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

5. Leverancier heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 9.2 van deze module bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.

#### **Artikel 10            Vertrouwelijkheid**

Cliënt erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze programmatuur bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers en/of de producent van de programmatuur bevat.

#### **Artikel 11            Onderhoudsovereenkomst**

Indien cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van een overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met leverancier is aangegaan, is leverancier niet gehouden op een later moment ten behoeve van die programmatuur alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

#### **Artikel 12            Programmatuur van toeleveranciers**

Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits dat door leverancier schriftelijk aan cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de (licentie-) voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor cliënt ter inzage bij leverancier en leverancier zal deze aan cliënt kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen cliënt en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

© 2008, ICT~Office

### **Module 3 Onderhoud van programmatuur**

#### **Artikel 1            Toepasselijkheid**

1. De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur.

2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

#### **Artikel 2            Dienstverlening**

1. Leverancier verricht het onderhoud van de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur overeenkomstig artikel 3 van deze module en - uitsluitend indien dit schriftelijk tussen partijen is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 4 van deze module.

2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

3. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers van de programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
4. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is cliënt gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
5. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.

### **Artikel 3            Uitvoering dienstverlening**

1. Leverancier zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. Cliënt zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan cliënt ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken worden verbeterd.
3. Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal cliënt zijnerzijds tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. Leverancier is gerechtigd het onderhoud op te schorten of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van cliënt niet voldoen aan de door leverancier gestelde eisen.
4. Cliënt zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur door cliënt indien dit naar het oordeel van leverancier noodzakelijk is. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt worden aangeleverd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.
5. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan cliënt is geleverd, zal cliënt, indien leverancier dit voor het onderhoud nuttig, nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Cliënt verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Cliënt vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter



zake van de terbeschikkingstelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van het ter beschikking gestelde maakt.

6. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de programmatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **Artikel 4 Nieuwe versies van de programmatuur**

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.

2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

3. Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies cliënt een nieuwe schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

4. Leverancier kan van cliënt verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **Artikel 5 Service Level Agreement**

Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

#### **Artikel 6 Duur**

De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

#### **Artikel 7 Betaling**

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en de eventueel andere in de overeenkomst vastgelegde diensten is verschuldigd ongeacht of cliënt de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud.

## **Artikel 8 Uitsluitingen**

1. Het onderhoud aan de programmatuur omvat niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:
  - a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de programmatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
  - b) wijziging van de programmatuur anders dan door of namens leverancier;
  - c) het gebruik van de programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies in de gebruiksdokumentatie;
  - d) wijzigingen in of fouten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder het onderhoud van leverancier valt;
  - e) het nalaten van cliënt om de programmatuur tijdig te laten onderhouden;
  - f) het gebruik van een oude versie van de programmatuur die niet meer door leverancier wordt onderhouden;
  - g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - h) andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken.
2. Indien leverancier onderhoud verricht of andere werkzaamheden uitvoert in verband het bepaalde in artikel 8.1 kan leverancier de kosten van dat onderhoud of die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen het overigens door cliënt verschuldigde wegens onderhoud onverlet laat.

© 2008, ICT-Office

## **Module 4 Application service provision, software as a service en computerservice**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. De ICT-Office voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied of onder de naam van Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) en/of Computerservice.
2. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.
3. Voor de toepassing van deze module wordt onder Application Service Provision en Software as a Service verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan cliënt via internet of een ander netwerk, zonder dat aan cliënt een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
4. Voor de toepassing van deze module wordt onder Computerservice verstaan: de automatische verwerking van gegevens met behulp van door leverancier beheerde programmatuur en apparatuur.

### **Artikel 2 Dienstverlening**

1. Leverancier zal aan cliënt de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen diensten verrichten. Indien de overeenkomst dat mede omvat zal leverancier de in de overeenkomst aangeduide programmatuur op de door leverancier aangegeven infrastructuur installeren. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van cliënt of die van derden.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is cliënt verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal cliënt zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door cliënt gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

4. Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

5. Indien de dienstverlening aan cliënt op grond van de overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van cliënt omvat, zal leverancier met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige backup maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van cliënt. Leverancier zal de backup bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijnen. Leverancier zal de backup zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.

6. Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

### **Artikel 3                    Uitvoering dienstverlening**

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

2. Leverancier verricht de dienstverlening slechts in opdracht van cliënt. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van cliënt, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan cliënt in rekening worden gebracht.

3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij cliënt geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier cliënt hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van cliënt. In dat geval kan cliënt de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

4. Leverancier kan de uitvoering van de dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor cliënt bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

5. Leverancier kan de dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan cliënt.

6. Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en aangeleverd. Cliënt zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar leverancier de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van cliënt, ook indien deze door leverancier worden uitgevoerd of verzorgd. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

7. Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier of diens toeleveranciers, ook indien cliënt een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.

8. Leverancier is nimmer gehouden cliënt een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier te gebruiken programmatuur, te verstrekken.

#### **Artikel 4 Service Level Agreement**

Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau als volledig bewijs gelden.

#### **Artikel 5 Duur**

De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

#### **Artikel 6 Betaling**

Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door leverancier verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

#### **Artikel 7 Garantie**

1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Leverancier zal zich er voor inspannen gebreken in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van cliënt is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan cliënt in rekening brengen.
2. Leverancier is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens. Cliënt zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
3. Indien en voor zover nodig of wenselijk zal leverancier indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor leverancier op grond van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, de Computerservice herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits cliënt de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan leverancier kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan leverancier toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan leverancier en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van cliënt, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie, zal leverancier de kosten van een eventuele herhaling volgens zijn gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening brengen. Indien herstel van aan leverancier toerekenbare gebreken naar het oordeel van leverancier technisch of redelijkerwijs niet

mogelijk is, zal leverancier de voor de betreffende Computerservice door cliënt verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens cliënt aansprakelijk te zijn. Aan cliënt komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

4. Cliënt zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van cliënt naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door cliënt tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

5. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### **Artikel 8 Verwerking persoonsgegevens**

1. Cliënt garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door cliënt worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan cliënt ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, en de in het kader van Computerservice door leverancier gebruikte programmatuur.

2. Onverminderd het bepaalde in de module Algemeen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de dienst door cliënt worden verwerkt bij cliënt. Cliënt staat er jegens leverancier voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Cliënt vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

3. Cliënt heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij cliënt. Partijen houden het er voor dat leverancier ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is. Cliënt zal, zoveel als technisch mogelijk is, medewerking verlenen aan de door cliënt na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen volledig voor rekening van cliënt.

© 2008, ICT-Office

**Bijlage 4** van de Overeenkomst tussen Gevolmachtigde, Voogd & Voogd Diensten B.V. en Bemiddelaar

## **Voorlopige Dekking**

### **Artikel 1            Algemeen**

1. Gevolmachtigde houdt zich het recht voor om de voorlopige dekkingsbevoegdheid met onmiddellijke ingang te wijzigen dan wel in te trekken indien daartoe gegronde redenen bestaan.
2. Deze voorlopige dekkingsbevoegdheid geldt nadrukkelijk alleen voor die verzekeringen die aangevraagd worden binnen de volmacht van Gevolmachtigde.
3. Van wijzigingen in en/of aanvullingen op de voorlopige dekking zal bemiddelaar via de Backoffice op de hoogte worden gesteld. Bemiddelaar ontvangt via e-mail bericht wanneer een dergelijke wijziging of aanvulling op de Backoffice wordt geplaatst. Hierbij geldt dat de meest recente wijziging en/of aanvulling van toepassing is. Bemiddelaar dient zich steeds op de hoogte te stellen van deze afwijkingen en/of aanvullingen.

### **Artikel 2            Bevoegdheden en Werkwijze**

Bemiddelaar heeft met betrekking tot een aantal nader te noemen risico's de bevoegdheid voorlopige dekking te verlenen onder de navolgende voorwaarden.

1. Voorlopige dekking mag door Bemiddelaar worden verleend, voor een maximum termijn van 10 (werk)dagen welke pas haar aanvang kan nemen op de dag waarop de (kandidaat)verzekeringnemer aantoonbaar aan de Bemiddelaar verzoekt om voorlopige dekking en Bemiddelaar op grond van deze bijlage de voorlopige dekking aan de klant toezegt. Indien Bemiddelaar bekend is en/of behoorde te zijn met risicoverzwarende omstandigheden met betrekking tot het te verzekeren object of te verzekeren personen, geldt deze voorlopige dekkingsbevoegdheid niet, indien bekend verondersteld mag en/of kan worden dat acceptatie door Gevolmachtigde op de door haar gehanteerde gebruikelijke voorwaarden twijfelachtig is.
2. Voorwaarden en premies dienen in overeenstemming te zijn met de polisvoorwaarden zoals door Gevolmachtigde gehanteerd binnen haar volmacht en met de door Gevolmachtigde gepubliceerde tarieven met inachtneming van de door Gevolmachtigde aan Bemiddelaar gezonden mededelingen.
3. Indien de aanvraag op een andere wijze is ingediend dan door middel van een E-aanvraag of E-wijziging, dient het door de (kandidaat) verzekeringnemer getekende aanvraagformulier of het wijzigingsvoorstel met betrekking tot een bestaande verzekering binnen 10 werkdagen nadat Bemiddelaar de (voorlopige) dekking heeft toegezegd in het bezit te zijn van Gevolmachtigde.
4. a. Het is nadrukkelijk niet toegestaan dat de voorlopige dekking toegezegd wordt met terugwerkende kracht.  
b. Indien in strijd met artikel 2 4 lid a van deze Bijlage toch voorlopige dekking is verleend, is Bemiddelaar aansprakelijk voor alle directe en/of schades, door wie dan ook geleden, welke verband houden met of voortvloeien uit het ten onrechte verlenen van voorlopige dekking door Bemiddelaar.
5. Artikel 34 verklaringen worden alleen verstrekt door de Gevolmachtigde indien door Bemiddelaar wordt aangetoond dat de verleende voorlopige dekking is verstrekt overeenkomstig de bepalingen van de voorlopige dekkingsbevoegdheid.
6. Gevolmachtigde is op geen enkele wijze aansprakelijk voor boetes van het Centrum voor voertuigtechniek en informatie (voormalig RDW) gebaseerd op het onverzekerd zijn van een

motorrijtuig, tenzij dit veroorzaakt is door een aantoonbare en toerekenbare tekortkoming van Gevolmachtigde.

**7. Indien gebruik gemaakt wordt van Klik & Sluit:**

Bemiddelaar heeft met inachtneming van hetgeen in deze Bijlage is vermeld het recht voorlopige dekking te verlenen. Dit betreft die verzekeringen binnen de volmacht van Gevolmachtigde waarvoor in het premieberekenings- en acceptatiesysteem Klik & Sluit een premieresultaat of een offerte getoond wordt en de verzekering via Klik & Sluit kan worden afgesloten, *tenzij in deze Bijlage en/of in Klik & Sluit wordt vermeld dat voorlopige dekking voor het desbetreffende risico niet mogelijk is.*

Voorbeeld 1: 's Morgens maakt u een offerte voor een opstalverzekering in Klik & Sluit. 's Avonds bezoekt u de klant en de klant gaat op het aanbod in; het risico moet direct in dekking worden genomen. U neemt het risico in voorlopige dekking en binnen 10 werkdagen maakt u voor uw klant een E-aanvraag.

Voorbeeld 2: U maakt in Klik & Sluit een offerte voor een personenautoverzekering. De auto heeft een cataloguswaarde van € 110.000,-. U kunt het risico nu niet in voorlopige dekking nemen aangezien de cataloguswaarde te hoog is; het risico moet eerst door de acceptanten van Gevolmachtigde worden beoordeeld voordat er (voorlopige) dekking kan worden afgegeven.

Geen voorlopige dekkingsbevoegdheid wordt verleend voor de volgende onder A en B vermelde risico's , ook al worden de resultaten van berekeningen wel in Klik & Sluit getoond.

A. Motorrijtuigen:

- Personenauto's met een cataloguswaarde van meer dan € 100.000,-
- Bestelauto's met een cataloguswaarde van meer dan € 50.000,-
- Vrachtauto's
- Motorfietsen met een cataloguswaarde van meer dan € 20.000,-
- Motorrijtuigen die worden gebruikt als lesauto
- Motorrijtuigen die worden gebruikt als taxi
- Motorrijtuigen die worden gebruikt voor koeriers- en bezorgdoeleinden

B. Overige bedrijfsmatige risico's :

- Aansprakelijkheid Bedrijven
- Bedrijfsgebouwen
- Inventaris/ Goederen
- Kantoorelectronica
- Bedrijfsschade
- Reconstructiekosten
- Extra kosten
- Glas
- Lichtreclame
- Goederentransport
- Milieuschade
- Kostbaarheden

Deze opsommingen zijn limitatief.

8. **Indien geen gebruik kan worden gemaakt van Klik & Sluit:**

Wanneer in het premieberekenings- en acceptatiesysteem Klik & Sluit geen offerte kan worden gemaakt, met als enige reden dat Bemiddelaar geen (enkele) door Bemiddelaar aantoonbare mogelijkheid heeft deze applicatie te raadplegen, verlenen wij Bemiddelaar, in afwijking van hetgeen onder artikel 2 lid 7 van deze Bijlage is vermeld, het recht om voorlopige dekking te verlenen voor uitsluitend onderstaande Motorrijtuigverzekeringen:

- Personen- en bestelauto's met een cataloguswaarde tot € 50.000,-
- Kampeerauto's met een cataloguswaarde tot € 75.000,
- Bromfietsen met een cataloguswaarde tot € 3.500,-
- Overige motorrijtuigen met een cataloguswaarde tot € 20.000,-

Voorbeeld 3: U maakt in de avonden een wandeling en wordt door een klant op uw mobiele telefoon gebeld met het verzoek een auto te verzekeren met een cataloguswaarde van € 35.000,-. Aangezien de cataloguswaarde onder € 50.000,- blijft kunt u het risico verzekeren conform de door verzekeringnemer gewenste dekking. Binnen 10 werkdagen dient u voor uw klant een E-aanvraag in waarmee u de verzekering aanvraagt.

Voorbeeld 4: Een klant belt u op zaterdagmiddag op met het verzoek om een inboedelverzekering in dekking te nemen. U heeft op dat moment geen beschikking over een computer met internetverbinding en kunt Klik & Sluit daarom niet benaderen. U kunt het risico dan niet direct in dekking nemen. Zodra u weer in de gelegenheid bent om Klik & Sluit te benaderen kunt u de E-aanvraag voor de inboedelverzekering van uw klant insturen of voorlopige dekking afgeven op basis van een in Klik & Sluit gemaakte offerte, zoals vermeld onder artikel 2 lid 4 van deze Bijlage.

9. Gevolmachtigde behoudt zich het recht voor de aangeboden verzekering c.q. voorgestelde wijziging te weigeren, de dekking te beperken dan wel een hogere premie te berekenen of op andere condities te accepteren.

**Artikel 3 Voorlopige dekking en slotvragen**

1. Geen voorlopige dekking mag worden verleend indien uit het aanvraagformulier of uit andere informatie, welke bij Bemiddelaar bekend zou moeten zijn, blijkt dat:
  - a. in het verleden een (kandidaat)-verzekeringnemer en/of ((kandidaat) verzekerde of een andere belanghebbende in de laatste 8 jaar, als verdachte of ter uitvoering van een opgelegde (straf)maatregel, in aanraking is geweest met politie of justitie in verband met:
    - wederrechtelijk verkregen of te verkrijgen voordeel zoals diefstal of verduistering;
    - wederrechtelijke benadeling van anderen zoals vernieling, bedreiging of afpersing;
    - overtreding van de Wet wapens en munitie, de Opiumwet of de Wet economische delicten;
  - b. aan (kandidaat) verzekeringnemer/verzekerde of een andere belanghebbende bij deze verzekering een verzekering is opgezegd, geweigerd of op beperkende of bezwarende voorwaarden is aangeboden;
  - c. de rijvaardigheid van de regelmatige bestuurder beïnvloed wordt door een ziekte, handicap of gebruik van medicijnen;
  - d. de feitelijke bestuurder van het motorrijtuig geen houder is van een rijbewijs dat in Nederland voor dat motorrijtuig geldig is;
  - e. aan de (kandidaat) verzekeringnemer/verzekerde en/of de regelmatige bestuurder of houder van het kentekenbewijs, de afgelopen 5 jaar (voorwaardelijk) de rijbevoegdheid is ontzegd;
  - f. de (kandidaat) verzekeringnemer/verzekerde, de regelmatige bestuurder en/of de houder van



het kentekenbewijs de laatste vijf jaar voorafgaand aan de verstrekking van de gegevens van de maatschappij schade heeft geleden dan wel aan anderen heeft toegebracht door of met een motorrijtuig anders dan aan de verzekeraar medegedeeld bij de aanvraag van de verzekering;

g. de aanvrager/verzekeringnemer zijn of haar verplichting op grond van artikel 7:928 BW om voor het sluiten van de verzekering alle feiten mede te delen die hij of zij kent of behoort te kennen en waarvan hij of zij weet of behoort te begrijpen dat die van belang (kunnen) zijn voor de acceptatiebeslissing van de verzekeraar (mededelingsplicht) niet is nagekomen. Dit betreft ook feiten en omstandigheden die betrekking hebben op een bij het sluiten van deze verzekering bekende derde wiens belangen worden meeverzekerd.

2. Intrekking voorlopige dekkingsbevoegdheid:

a. Gevolmachtigde behoudt zich het recht voor de voorlopige dekkingsbevoegdheid per direct te wijzigen dan wel in te trekken indien hiertoe gegronde redenen bestaan;

b. Gevolmachtigde stelt Bemiddelaar hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden(en) van wijziging c.q. intrekking;

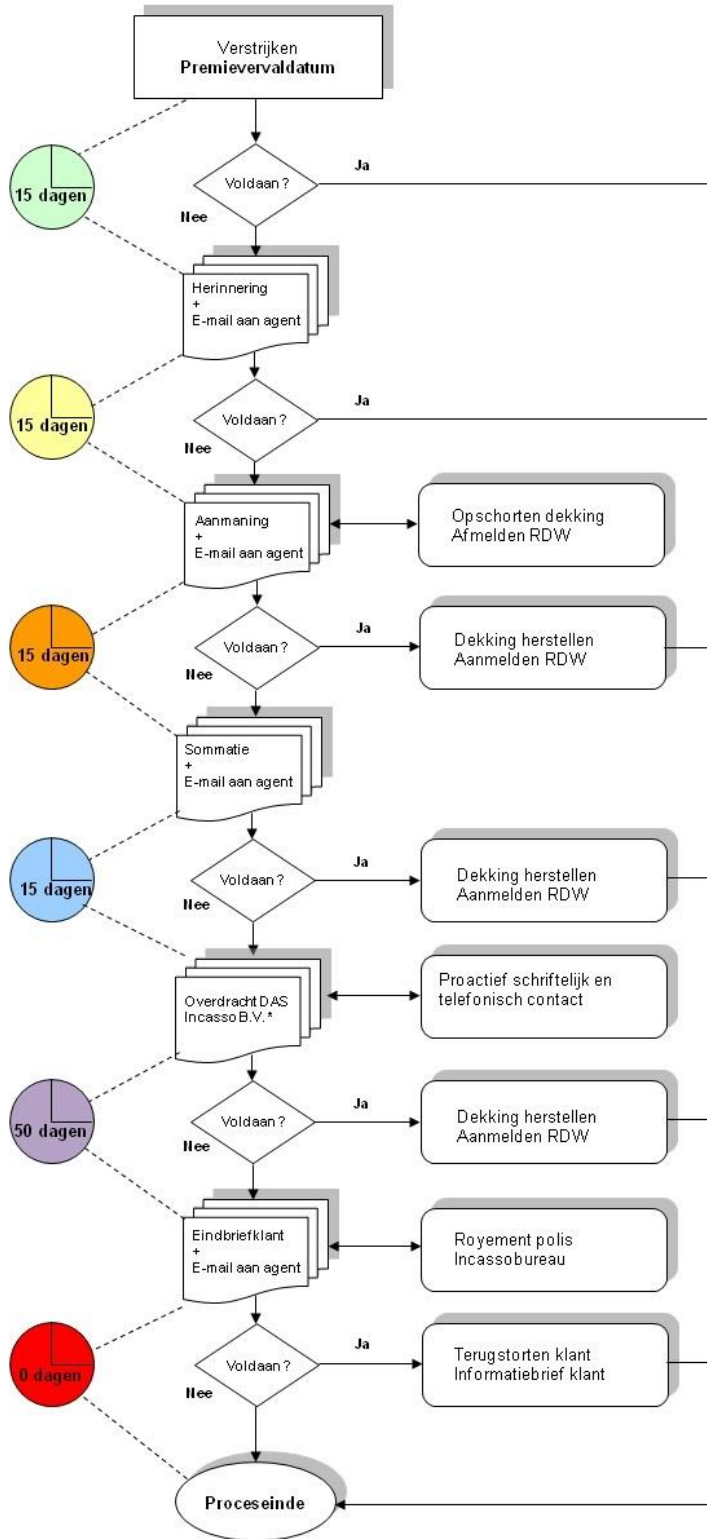
c. Tussen de datum van de kennisgeving van de intrekking van de voorlopige dekkingsbevoegdheid en de ingangsdatum van de voorlopige dekking wordt minimaal een termijn van 14 dagen door Gevolmachtigde in acht genomen;

d. Indien de voorlopige dekkingsbevoegdheid gewijzigd wordt, ontvangt Bemiddelaar een e-mail. Tevens wordt deze wijziging in de Backoffice vermeld.

NB. Bemiddelaar dient zich er vooraf van te vergewissen dat er, op het moment van het verlenen van voorlopige dekking, geen sprake is van een schade met, aan of door het te verzekeren risico object en/of het te verzekeren risico zich nog niet heeft voorgedaan op het moment van de ingangsdatum van de voorlopige dekking. Indien er sprake is van een dergelijke schade waarvan Bemiddelaar op de hoogte is en/ of had kunnen of behoren te zijn, dient voorlopige dekking niet te worden verleend. Indien de voorlopige dekking toch is verleend gebeurt dit voor eigen rekening en risico van Bemiddelaar en zullen eventueel door Gevolmachtigde betaalde vergoedingen op Bemiddelaar worden verhaald. Indien Bemiddelaar enige twijfel heeft over verstrekking van de voorlopige dekking voor een bepaald risico dient hij contact met Gevolmachtigde op te nemen.

**Bijlage 5** van de Overeenkomst tussen Gevolmachtigde Voogd & Voogd Verzekeringen en de Bemiddelaar

**Aanmaningsprocedure**



\* Bij verzekeringen met maandbetaling worden twee periodes overgedragen aan DAS Incasso.

## **Bijlage 6** van de Overeenkomst tussen Gevolmachtigde Voogd & Voogd Verzekeringen en Bemiddelaar

### **Checklist: Wat dient u te bewaren bij een E -/ C - aanvraag of E- / C- wijziging**

#### **1. Aanvraagformulier**

Gevolmachtigde adviseert u dringend ondermeer doch niet uitsluitend een door de verzekeringnemer voor akkoord getekend opzegkaartje, aanvraag- of mutatieformulier te bewaren. Dit ter voorkoming van een mogelijk verschil van mening met verzekeringnemer over de juistheid van de door verzekeringnemer verstrekte informatie.

Voor impactvolle producten geldt dat Bemiddelaar verantwoordelijk is voor het opstellen van een klantprofiel conform de Wft-eisen.

#### **2. Schadevrije jaren**

Schadevrije jaren kunnen van de vorige verzekering worden overgenomen. Op de volgende manieren kunnen de schadevrije jaren worden aangetoond:

- Roy-data (zie 2.1), of
- Verklaring buitenlandse verzekeraar, of
- Verklaring leasemaatschappij (zie 2.2), of
- Verklaring werkgever (zie 2.3).

Ongeveer twee maanden nadat een polis is opgemaakt, zullen de royementsgegevens / schadevrije jaren, op basis waarvan de verzekering is opgemaakt, worden gecontroleerd in Roy-data. Schadevrije jaren of extra treden gebaseerd op verklaringen van buitenlandse verzekeraars, leasemaatschappij of werkgever worden niet in Roy-data geregistreerd. Bemiddelaar dient Gevolmachtigde derhalve een dergelijke verklaring per reguliere post toe te sturen. Indien bij de controle in Roy-data geen royementsgegevens worden gevonden en Gevolmachtigde geen verklaring zoals genoemd onder 2.2 of 2.3 heeft ontvangen, behoudt Gevolmachtigde zich het recht voor om de schadevrije jaren op de betreffende verzekering te corrigeren.

##### **2.1 Roy-data**

Sinds 1 september 2007 melden alle motorrijtuigenverzekeraars en gevolmachtigd agenten bij royement van een motorrijtuigverzekering de gegevens inzake schadevrije jaren aan bij de centrale database 'Roy-data'. Verzekerde wordt door de verzekeraar of de gevolmachtigd agent op de hoogte gesteld over het aantal schadevrije jaren in de royementsbevestiging.

Ongeveer twee maanden na opmaak van een nieuwe motorrijtuigverzekering controleert Gevolmachtigde het opgegeven aantal schadevrije jaren in de Roy-data database. Bij de premieberekening wordt uitgegaan van het rekenkundig aantal schadevrije jaren. Het rekenkundig aantal wordt als volgt bepaald: Indien de ingangsdatum van de nieuwe verzekering meer dan een half jaar voor de datum ligt waarop het in de royementsbevestiging (en in Roy-data) aangegeven aantal schadevrije jaren is bereikt, dan moet het aantal schadevrije jaren met één worden verminderd.

##### **Voorbeeld**

<b>Ingangsdatum</b>	<b>Schadevrije jaren op</b>	<b>Resultaat</b>
1-1	1 juni aanstaande : 4	4 jaren
1-1	1 juli aanstaande : 4	4 jaren
1-1	2 juli aanstaande : 4 (dus langer dan een halfjaar)	3 jaren

Wanneer bij controle blijkt dat het, volgens de hierboven omschreven methodiek berekende, aantal schadevrije jaren afwijkt van het door verzekerde opgegeven aantal, dan wordt de polis per ingangsdatum gecorrigeerd naar het aantal dat overeenkomt met de gegevens uit Roy-data. Om

verrassingen te voorkomen is het aan te raden een kopie van de royementsbevestiging op te vragen en te bewaren.

## **2.2 Verklaring leasemaatschappij**

Een verklaring van de leasemaatschappij waaruit blijkt dat er gedurende een bepaalde periode geen schaden zijn geweest, wordt hetzelfde gewaardeerd als een royementsverklaring. De periode dat schadevrij gereden is na de laatste schuldschade is bepalend voor bepaling van het aantal schadevrije jaren. Alleen de hele jaren worden overgenomen. De verklaring dient aan het volgende te voldoen:

- het is een origineel document;
- het is opgemaakt op briefpapier van de leasemaatschappij.

Op de verklaring dienen de volgende gegevens te worden vermeld:

- de naam en geboortedatum van de bestuurder;
- de naam van de verzekeraar en het polisnummer waar de auto verzekerd was;
- specificatie van het aantal schaden;
- leaseperiode van de betreffende bestuurder.

De aanvraag wordt ingediend met vermelding van het aantal rekenkundige schadevrije jaren (volgens de in 2.1 omschreven berekening). Vervolgens dient de originele verklaring o.v.v. het (nieuwe) polis- of E-aanvraagnummer naar Gevolmachtigde te worden gestuurd.

## **2.3 Verklaring werkgever**

Een verklaring van een werkgever is geldig wanneer aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- het is een origineel document;
- het is opgemaakt op briefpapier van de werkgever;
- het is ondertekend door iemand met procuratie van het bedrijf.

De werkgever dient op de verklaring aan te geven:

- dat de bestuurder van het te verzekeren motorrijtuig met een bedrijfsauto gedurende bepaalde periode schadevrij heeft gereden en dat hij/zij ook de regelmatige bestuurder was;
- op welk polisnummer en bij welke maatschappij die bedrijfsauto verzekerd is (geweest).

Wanneer aan al deze voorwaarden wordt voldaan mogen de schadevrije jaren, na verificatie bij de betreffende maatschappij als volgt worden toegekend:

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| - werkgeversverklaring van 1 of 2 jaren geeft recht op:     | <b>0</b> schadevrije jaren; |
| - werkgeversverklaring van 3 jaren geeft recht op:          | <b>1</b> schadevrij jaar;   |
| - werkgeversverklaring van 4 jaren geeft recht op:          | <b>2</b> schadevrije jaren; |
| - werkgeversverklaring van tenminste 5 jaar geeft recht op: | <b>3</b> schadevrije jaren. |

De aanvraag wordt ingediend met vermelding van het aantal schadevrije jaren. Vul deze in bij de vraag 'Schadevrije jaren'. Vervolgens dient de originele verklaring o.v.v. het (nieuwe) polis- of E-aanvraagnummer naar Gevolmachtigde te worden gestuurd.

## **3. Kopie rijbewijs**

Indien uit de berekening blijkt dat de premie is berekend op basis van het aantal jaren dat de regelmatige bestuurder een Nederlands Rijbewijs heeft, controleer dan:

- of het rijbewijs van de regelmatige bestuurder is;
- het aantal jaren dat de bestuurder zijn rijbewijs heeft;
- of er op de achterzijde van het rijbewijs aantekeningen van het bevoegd gezag staan vermeld.

Wanneer bij schade blijkt dat er ten tijde van acceptatie een verkeerd aantal jaren rijbewijsbezit is opgegeven, dan heeft dit gevolgen voor de schade-uitkering.

Mocht de premie berekend zijn op basis van onjuiste rijbewijsgegevens, dan zal Gevolmachtigde de korting vanaf de ingangsdatum van het contract aanpassen.

#### **4. Aanpassing premie met terugwerkende kracht**

Indien de premie berekend is op basis van onjuiste gegevens welke relevant zijn voor de premieberekening, zal Gevolmachtigde de premie met terugwerkende kracht vanaf de ingangsdatum van het contract aanpassen.

CONCEPT