

GEBRUIKSVOORWAARDEN

1/ WETTELIJKE VERMELDINGEN

Immoweb Financial Services SA/NV (hierna "Immoweb FS" genoemd), met maatschappelijke zetel op "General Dumonceaulaan 56 – 1190 Brussel – BELGIË" is een geregistreerde onafhankelijke verzekeringsagent geautoriseerd door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA)-registratienummer 0727.442.788.

QOVER SA/NV (hierna "Qover" genoemd), met maatschappelijke zetel op Handelsstraat 31 - 1000 Brussel – BELGIË is een geregistreerde onafhankelijke verzekeringsagent geautoriseerd door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (hierna "FSMA" genoemd) - registratienummer 115284A.

De FSMA is verantwoordelijk voor het toezicht op de financiële markten en beursgenoteerde ondernemingen, de erkenning van en het toezicht op bepaalde categorieën financiële instellingen, de naleving van gedragsregels door de financiële bemiddelaars en de commercialisatie van de beleggingsproducten voor het grote publiek en het zgn. sociaal toezicht op de aanvullende pensioenen. De wetgever heeft de FSMA ook opgelegd een bijdrage te leveren aan de financiële vorming van de spaarders en de beleggers. De kantoren van de FSMA bevinden zich aan de Congresstraat 12-14, 1000 Brussel. U kunt het register van de verzekeringsagenten online controleren op www.fsma.be.

Immoweb FS commercialiseert verzekeringsproducten in samenwerking met Qover SA/NV die het online platform en de klantenservice beheert. Deze activiteit gebeurt via de site protect.immoweb.be (hierna ook de "**website**", of de "**site**" genoemd), in overeenstemming met de vereisten van de FSMA.

Alle pre-contractuele relaties met onze klanten zijn gebaseerd op de Belgische Verzekeringwet van 4 april 2014 en het Wetboek van Economisch Recht. Onder "klant" verstaan wij al onze huidige, potentiële en voormalige klanten (hierna "**klant**" genoemd). Immoweb FS en Qover zullen een kopie van uw verzekeringscontract voor archiveringsdoeleinden bewaren. Je hebt altijd het recht om toegang te krijgen tot deze informatie door een verzoek per email te richten aan contact@qover.be.

De informatie en andere gegevens die zijn gepubliceerd en toegankelijk gemaakt via de website protect.immoweb.be zijn louter informatief. Om deze reden, zal Immoweb FS op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele periodes van onbeschikbaarheid van de dienst of voor enige onnauwkeurigheid, inconsistenties in de structuur van de inhoud en typefouten. Alle inhoud op deze website is uitsluitend bedoeld voor informatie.

De Algemene Voorwaarden van de verzekeringsproducten aangeboden door Immoweb FS kunnen online geconsulteerd worden op de product configuratie pagina van elk product.

U kan met ons contact opnemen in het Nederlands, Frans of Engels, via de volgende kanalen:

Om contact met Immoweb FS op te nemen:

- per brief: General Dumonceaulaan 56 - 1190 Brussel
- per email: protect@immoweb.be

Om contact met Qover op te nemen:

- per brief: Belliardstraat 53 - 1000 Brussel
- per email: contact@qover.be
- per telefoon: +32 2 588 25 50

2/ PRIVACY EN COOKIES BELEID

2.1. Privacy en cookies beleid

Het privacy politiek van Immoweb FS met betrekking tot de vertrouwelijkheid van gegevens en het gebruik van cookies is identiek aan dat van haar enige aandeelhouder Immoweb NV, die je [hier](#) kunt raadplegen.

Tijdens jouw verkenningsstocht door de verzekeringsproducten van Immoweb FS, zal je ook gevraagd worden om je gegevens te delen met onze partner Qover SA/NV. Meer informatie over hun privacybeleid vindt u [hier](#).

2.2. Toegangsverbod tot het platform

Wij behouden ons het recht eenzijdig de toegang te verbieden tot heel de site of applicatie of een gedeelte ervan aan elke fysieke of rechtspersoon:

- die deze Gebruiksvoorwaarden zou overtreden;
- die de persoonlijke gegevens waartoe hij toegang kan hebben via de website zou gebruiken om betalende producten of diensten aan te bieden of om niet aangevraagde berichten te versturen naar de e-mailadressen van andere internetgebruikers ("spamming") voor eender welk commercieel doel of op een andere niet-toegelaten wijze;
- die de diensten die door Immoweb FS en Qover worden aangeboden, zou gebruiken zonder de specifieke voorwaarden te respecteren die van toepassing zijn op deze diensten;
- die op een bepaalde manier de goede reputatie van Immoweb FS, de site of de applicatie zou schaden;
- die inbreuk zou plegen op de intellectuele rechten van derden;
- die de site zou aanwenden voor onwettige doeleinden.

Wij behouden ons eveneens het recht voor om diezelfde personen gerechtelijk te vervolgen.

2.3. Toegangsbeperkingen tot verzekeringproducten

2.3.1. Beschikbaarheid van het platform

Hoewel wij ons inzetten om de protect.immoweb.be website 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 ter beschikking te stellen, behouden wij ons het recht voor om op elk moment en zonder voorafgaande waarschuwing, de toegang tot de site te onderbreken om technische of andere redenen. Wij behouden ons eveneens het recht voor onze diensten te beëindigen, en dit zonder dat we verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor deze onderbrekingen en de mogelijke gevolgen hiervan voor u of voor derden.

Immoweb FS zal er in de mate van het mogelijke op toezien dat de website en de bestanden die van de website kunnen worden gedownload, vrij zijn van bugs, virussen, Trojaanse paarden, spyware en andere kwaadaardige of niet goedgekeurde software. Het kan echter niet worden uitgesloten dat deze zaken toch aanwezig zijn. Immoweb FS kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor elke schade en/of elk verlies die hieruit voortvloeit voor de gebruiker. Immoweb FS raadt de gebruiker sterk aan firewalls, een antivirusprogramma en andere noodzakelijke beveiligingsprogramma's op zijn toestel te installeren.

2.3.2. Links naar andere sites

In bepaalde rubrieken bevat de website hyperlinks naar inhoud van derden of naar websites die beheerd worden door derden. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de kwaliteit en correctheid van de inhoud of voor deze websites zelf. We kunnen ook niet beschouwd worden als instantie die deze websites of deze inhoud in het algemeen goedkeurt, publiceert of toestaat. De uitbaters van die websites zijn dus de enige verantwoordelijken voor het naleven van de wetgevingen en reglementeringen in verband met de producten en diensten die ze te koop aanbieden op hun website, meer bepaald wat betreft de bescherming van de consument, verkoop op afstand, wetgeving in verband met prijzen, bescherming van persoonsgegevens, enz.

2.3.3. Intellectuele rechten

De volledige inhoud van de website, met inbegrip van de teksten, grafieken, logo's, knoppen, afbeeldingen, code, database en pictogrammen, is de intellectuele eigendom van de Immoweb FS (en van zijn enige aandeelhouder Immoweb SA/NV) en is beschermd door de rechten op intellectuele eigendom, zoals auteursrechten en de rechten van de producent van een database.

De vormgevingen van de website (plan, keuze en schikking van de rubrieken, organisatie van de gegevens, etc.) zijn beschermd door het wettelijk beleid met betrekking tot auteursrechten. Immoweb FS verbiedt het hergebruik van de volledige inhoud van het platform of van een kwalitatief of kwantitatief deel ervan. De Belgische wet van 31 augustus 1998 betreffende de juridische bescherming van databases (omzetting van de Europese richtlijn nr. 96/9/EC) bepaalt dat inbreuk op deze rechten voorwerp is van straffen, gaande tot € 500.000 geldboete en, ingeval van herhaling, tot 2 jaar gevangenisstraf.

Met dit document verleent Immoweb FS de gebruiker van het platform een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en op elk ogenblik zonder reden herroepbare licentie om de inhoud van de website op een computer te openen, weer te geven en te downloaden met als enig doel deze inhoud te raadplegen. De gebruiker mag ook een kopie van de inhoud die op het platform wordt weergegeven, afdrukken voor uitsluitend persoonlijk gebruik, op voorwaarde dat hij de inhoud van het platform op geen enkele manier wijzigt en dat hij alle vermeldingen van auteurschap en oorsprong van het platform behoudt. Reproductie is bijgevolg uitsluitend toegelaten voor persoonlijk gebruik en als persoonlijke kopie in de zin van de wet op auteursrechten.

Bepaalde namen, kenmerken, en logo's op het platform zijn gedeponeerde merken of handelsnamen die eigendom zijn van Immoweb FS, van zijn enige aandeelhouder Immoweb SA/NV, of van hun respectieve eigenaars. Tenzij uitdrukkelijke en voorafgaande toelating van de licentiehouders is elk gebruik van namen, merken en logo's en/of het ongeoorloofde gebruik van gelijksoortige tekens, verboden.

Elke kopie, vertaling, aanpassing, wijziging of welk gebruik ook van het geheel of van een van de beschermde elementen van het platform, onder eender welke vorm en met eender welk middel, is strikt verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Immoweb FS. Elk commercieel gebruik van de inhoud van het platform is strikt verboden.

In geen enkel geval kan Immoweb FS verantwoordelijk gehouden worden tegenover bezoekers van de website voor klachten of rechtsvorderingen die tegen deze laatste zouden worden aangespannen door een derde die zou beweren dat het gebruik van eender welk element van de inhoud van de website of een van de producten of diensten die de website aanbiedt, inbreuk zou plegen op zijn intellectuele eigendomsrechten.

3/ BELANGENCONFLICTEN BELEID

3.1. Algemene principes

Voor het handelen van haar activiteiten heeft Immoweb FS het principe van eerlijk, eerlijk en professioneel beheer van belangenconflicten die kunnen ontstaan tussen Immoweb FS, een personeelslid van Immoweb FS en elke andere natuurlijke persoon wiens diensten ter beschikking worden gesteld en onder de controle van Immoweb FS worden geplaatst (hierna de "**aangestelde vertegenwoordiger van Immoweb FS**") genoemd) en die betrokken is bij de gereguleerde activiteiten van Immoweb FS, en haar huidige, potentiële en voormalige klanten. Hetzelfde geldt voor belangenconflicten die kunnen ontstaan tussen een klant en een leverancier of een klant en een tussenpersoon van Immoweb FS.

In overeenstemming met de geldende wetgeving neemt Immoweb FS alle nodige maatregelen om belangenconflicten die een bron van schade kunnen zijn en die de belangen van haar klanten kunnen schaden, te identificeren en adequaat te beheren.

3.2. Interne maatregelen voor de detectie en het beheer van belangenconflicten

Om belangenconflicten te detecteren houdt Immoweb FS rekening met de feiten en probeert het bedrijf eveneens te achterhalen of een betrokken persoon of elke andere persoon:

- in deze activiteit een financiële winst heeft nagestreefd of een financieel verlies heeft proberen te voorkomen ten koste van de klant;
- een belang heeft in het resultaat van een geleverde dienst aan de klant of bij een transactie die voor zijn rekening werd uitgevoerd en dat verschillend is aan de belangen van de klant in dit resultaat;
- om financiële of andere redenen werd aangezet om de belangen van Immoweb FS en/of een klant, een groep van klanten te bevoordelen ten overstaan van deze van Immoweb FS en/of een andere klant of een verzekeringsmakelaar of –tussenpersoon;
- dezelfde professionele activiteiten uitoefent als de klant;
- en/of van een andere persoon dan de klant een voordeel ontvangt of zal ontvangen gekoppeld aan de dienst geleverd aan de Klant, onder de vorm van geld, goederen of diensten uitgezonderd zijn commissie of normaal gefactureerde kosten voor deze dienst.

Wanneer een belangenconflict wordt gedetecteerd, moet dit snel, rechtvaardig en op adequate wijze worden beheerd.

Voorbeelden van basismaatregelen voorzien in de richtlijnen ingesteld door Immoweb FS zijn:

- efficiënte procedure voor de controle van de informatiestroom in risicovolle omstandigheden waarbij belangenconflicten kunnen optreden tegen de belangen van een klant.
- regelmatig worden de geschiktheid van de systemen en controles van QOVER geëvalueerd en eventueel bijgesteld.

Bij het beheer van een belangenconflict kan het aangewezen zijn om extra maatregelen toe te passen in het geval de basismaatregelen niet voldoende blijken om het potentiële conflict op doelmatige wijze te beheren. Deze laatste kunnen onder meer de toepassing zijn van ad hoc en specifieke "Chinese walls" voor deze transacties of andere extra methodes om informatie te scheiden.

De werknemers van Immoweb FS moeten ervoor zorgen dat ze volledig onafhankelijk blijven in het klantenrelaties en in hun relaties met verzekeringsmakelaars en -tussenpersonen. Daarom werden maatregelen ingesteld om elke beïnvloeding te voorkomen en een onafhankelijke attitude te garanderen: strikte scheiding van de departementen en voorkoming van onaangepaste inmenging bij bepaalde activiteiten en/of diensten.

Het kan gebeuren dat ondanks alle maatregelen die zijn genomen om belangenconflicten te beheersen, er geen definitieve oplossing is gevonden. In deze gevallen moet het ervoor gekozen worden om af te zien van de dienst of transactie.

Een extra steun aan de identificatie en het beheer van belangenconflicten wordt verstrekt door middel van procedures en richtlijnen die zijn opgezet in het kader van andere specifieke verplichtingen.

4/ BELONINGSBELEID

Overeenkomstig de wetgeving mag Immoweb FS met betrekking tot de verzekeringsbemiddelingsdiensten die zij aan haar cliënten verleent, slechts een vergoeding ontvangen of betalen indien zij tot één van de volgende twee categorieën behoren:

- **Een vergoeding betaald door of aan de verzekeringsmaatschappijen waarmee de klant een verzekeringcontract afsluit.** Dit omvat de in het aanbod opgenomen provisie die deel uitmaakt van de premie die de cliënt rechtstreeks aan de verzekeraar moet betalen, of de portefeuilleprovisies die de verzekeraars aan Immoweb FS betalen ter compensatie van de diensten die Immoweb FS ten behoeve van haar cliënten aan deze verzekeraars verleent. Deze portefeuilletarieven worden door de verzekeraars aan Immoweb FS betaald op grond van het feit dat Immoweb FS een aantal taken uitvoert die normaal gesproken door de verzekeraars worden uitgevoerd, maar die Immoweb FS in hun plaats geheel of gedeeltelijk uitvoert.
- **Een vergoeding van een derde partij, die nodig is voor de gevraagde verzekeringsbemiddelingsdienst.** Dit is een zeer specifieke categorie die bijvoorbeeld de juridische kosten omvat die nodig zijn om een verzekeringsovereenkomst te sluiten. Het is ook mogelijk dat Immoweb FS een vergoeding aan een derde partij kan toekennen omdat de derde partij eenvoudigweg nieuwe klanten aantrekt. Deze betalingen zijn in overeenstemming met de mededeling van de FSMA van 20 februari 2009 over de "business contributors" en de strikte interne regelgeving op dit gebied.

5/ KLACHTEN

Neem gerust contact met ons op zodat wij u kunnen helpen en onze diensten kunnen verbeteren.

Voor risico's gedekt door de verzekeringsproducten en klanten dienst:

Qover SA/NV

Adres: Belliardstraat 53 - 1000 Brussel

Telefoon: +32 2 588 25 50

Email: contact@qover.com

Voor communicatie over verzekeringsproducten en de website protect.immoweb.be:

Immoweb Financial Services SA/NV

Adres: General Dumonceaulaan 56 – 1190 Brussel (België)

Email: protect@immoweb.be

Ombudsman

Indien u niet tevreden bent over het antwoord dan is het mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de Ombudsman van de Verzekeringen in België. De contactgegevens zijn als volgt:

Ombudsman voor Verzekeringen, de Meeûsplein 35-1000 Brussel,

Telefoon: +32 2 547 58 71,

Fax: +32 2 547 59 75

Email: info@ombudman.as

Europees Platform voor Onlinegeschillenbeslechting

Als u uw polis online of op een andere elektronische manier hebt geregeld (bijvoorbeeld per telefoon, SMS, fax of mobiel apparaat), kunt u uw klacht wellicht neerleggen via het

Europese Platform voor Onlinegeschillenbeslechting (ODR)

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Uw klacht wordt dan doorgestuurd naar de Financiële Ombudsman Service, naar Immoweb FS en naar Qover voor een oplossing. Er kan een korte vertraging zijn voordat wij het ontvangen. Wij zullen alle communicatie registreren, inclusief telefoongesprekken, om de kwaliteit van de diensten te verbeteren, voor opleidingsdoeleinden of voor doeleinden van fraudeopsporing.