

Dienstenwijzer Vomax BV

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan consumenten (klanten). In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

Vomax B.V. is opgericht in 2016. Wij richten ons met name op garantieverzekeringen voor duurzame consumentengoederen met een accu. Onze adresgegevens zijn; Hof van Parijs 10-c, 9403 DA Assen.

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Om de dienstverlening te kunnen uitvoeren, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. Specifiek

1. Vomax BV is een gevolmachtigde agent en mag verzekeringen verkopen en schades behandelen namens de verzekeraar. Wij verkopen garantieverzekeringen aan zowel particulieren als bedrijven en bemiddelen daarmee tussen de verzekeraar en verzekerde:
2. Als particulier sluit u rechtstreeks via ons een garantieverzekering af. Met deze garantieverzekering verzekert u zich tegen het financieel nadeel voortvloeiende uit defecten of andere extra kosten die u moet maken als gevolg van een gedekt evenement.
3. De dekking wordt bepaald aan de hand van de algemene voorwaarden van het door u afgesloten verzekeringsproduct.
4. Vomax BV kan u informeren en adviseren over het verzekeringsproduct dat u kan kiezen.
5. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven met betrekking tot de afgesloten polissen.
6. Mocht u schade ondervinden, dan toetst Accell of de schade onder de dekking van de polis valt, en informeert u of uw dealer hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening hoge eisen stellen, maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

1. Wij verwachten dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.

2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Als er iets niet duidelijk is of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achter aan en zullen het zo nodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij u deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.
5. Dat u defecten bij de eerste signalen aan uw dealer meldt. Dit om verergering te voorkomen en om u zo snel mogelijk weer op weg te helpen.

E. Koop op afstand

Op iedere particuliere aanvraag en/of afsluiting van een schadeverzekering die via telefoon of internet tot stand komt, is een bedenktijd van toepassing.

1. U heeft de mogelijkheid deze polis te beëindigen binnen 14 dagen na ontvangst van de documenten (cooling off periode). In dat geval ontvangt u de volledige premie en eventueel in rekening gebrachte kosten terug.
2. Wilt u gebruik maken van het recht om uw verzekering ongedaan te laten maken? Dan kunt u dit schriftelijk of per e-mail aan ons kenbaar maken.
3. Als u gebruik maakt van uw ontbindingsrecht, en er zijn al kosten gemaakt om de verzekering te sluiten, dan is het mogelijk dat wij een vergoeding vragen. Dit kunnen bijvoorbeeld kosten zijn voor het overschrijven van een verzekering en andere administratieve handelingen.

F. Onze bereikbaarheid

1. Voor het melden van defecten kunt u contact opnemen met de fietsenwinkel waar u de garantieverzekering heeft afgesloten.
2. Wij zijn op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur bereikbaar.

G. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premie ineens wordt voldaan bij de fietsvakhandel waar u de verzekering afsluit.

H. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

1. Wij treden op als gevolmachtigde van UVM verzekeraars, onder vergunningsnummer 12044576. Dit houdt in dat wij met deze verzekeraars een overeenkomst hebben en de bevoegdheid om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij ondermeer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. UVM verzekeraars, gevestigd aan de Schutstraat 120, 7901 EH Hoogeveen.

2. De verplichtingen van verzekeraars zijn uitsluitend beperkt tot de omvang van hun individuele inschrijvingen en niet voor de inschrijving van elk co-assuradeur die om welke reden dan ook niet alle of een deel van zijn verplichtingen voldoet.
3. Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

I. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

J. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12044576. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 66692385.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFiD) onder nummer 300.016547.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

K. Beëindiging relatie

1. Onze verzekeringen worden nooit stilzwijgend verlengd. Bij ons sluit u altijd een verzekering met een vooraf bepaalde termijn.
2. In geval van koop op afstand heeft u de mogelijkheid de polis te beëindigen binnen 14 dagen na ontvangst van de documenten (cooling off periode).
3. De polis is tussentijds niet opzegbaar.
4. Bij diefstal van de fiets heeft u de mogelijkheid de polis te beëindigen. Wij restitueren de premie vanaf het moment van aangifte van diefstal. Ontvangen wij de aangifte later, dan vindt restitutie plaats vanaf de dag dat de aangifte bij ons binnen is. In geval van restitutie worden administratiekosten ter hoogte van 25 euro in rekening gebracht
5. Bij verkoop heeft u de mogelijkheid de garantie over te sluiten naar de nieuwe eigenaar.

L. Klachten?

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Onze klachtenregeling is als volgt:

1. In geval u het niet eens bent met het ingenomen standpunt, heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Wij behandelen uw klacht volgens de voorschriften van de Autoriteit Financiële dienstverlening (AFM). Om een klacht in te dienen stuurt u een brief aan Vomax BV, Hof van Parijs 10-c, 9403 DA Assen. U kunt ook een e-mail sturen naar info@vomax.nl. Vomax BV is bovendien aangesloten bij het onafhankelijk klachteninstituut voor de financiële dienstverlening. U kunt hier terecht indien u er niet met ons uitkomt.
2. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand binnen of buiten ons bedrijf.
3. U ontvangt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht in behandeling is.
4. Binnen zes weken (bij eenvoudige klachten), dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van uw klacht, ontvangt u een schriftelijke inhoudelijke reactie.
5. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hierover tijdig -met redenen over geïnformeerd.
6. In de inhoudelijke reactie op uw klacht zal altijd verwezen worden naar mogelijkheid om binnen 3 maanden na het definitieve standpunt, uw klacht bij het KiFiD in te dienen.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG
Telefoon: 0900-3552248
Website: <http://www.kifid.nl>

Let wel! KiFiD neemt een klacht pas in behandeling nadat deze eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener.

U kunt er ook voor kiezen om een rechter over uw geschil te laten beslissen. Als u het geschil al aan een geschillencommissie hebt voorgelegd, dan beoordeelt de rechter het geschil meestal niet nog een keer inhoudelijk. Op alle overeenkomsten met Vomax BV is het Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter is de rechter in het arrondissement van Vomax BV.