

Algemene voorwaarden

Artikel 1 - ALGEMEEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van alle opdrachten van de opdrachtgever aan Schadehulp Regres, alsmede op al hetgeen zich naar aanleiding van of in verband met de opdrachten mocht voordoen.
2. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van Schadehulp, dient daaronder mede te worden verstaan: Schadehulp Regres.
3. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van "de opdrachtgever", zijn daaronder mede begrepen alle opdrachtgevers die tezamen één opdracht hebben gegeven, alsmede zijn of hun gemachtigden.

Artikel 2 - OPDRACHT

1. Tenzij bij de opdrachtverstrekking uitdrukkelijk anders en schriftelijk is overeengekomen omvat de opdracht steeds:
 - Verzorging van de administratieve afhandeling van de schadegebeurtenis door Schadehulp Regres.
 - Ondersteuning en hulp bij de afwikkeling van de schadegebeurtenis door Schadehulp Regres.

Artikel 3 - OPDRACHTVERSTREKKING

1. Opdrachten kunnen worden verstrekt door de opdrachtgever (gedupeerde) zelf, maar ook door diens gemachtigden of belangenbehartiger (bijvoorbeeld zijn assurantietussenpersonen, accountants of schadeherstelbedrijven).

Artikel 4 - VERPLICHTINGEN VAN SCHADEHULP REGRES

1. Schadehulp Regres zal de door hem aanvaarde opdracht naar beste weten en kunnen vervullen, nauwgezet en onbevooroordeeld, zoals van hem als onpartijdig schaderegelaar mag worden verwacht.

Artikel 5 - GEASSUMEERDE DESKUNDIGEN

Indien en voor zover Schadehulp Regres dat nodig acht voor een uitvoering van de opdracht, zal hij zich, na verkregen toestemming van de opdrachtgever, binnen het kader van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en Schadehulp Regres in naam van de opdrachtgever kunnen doen bijstaan door één of meer geassumeerde deskundigen. De kosten van deze deskundigen komen voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 6 - GEGEVENS VAN DE OPDRACHTGEVER

Bij of zo spoedig mogelijk na het verlenen van de opdracht verstrekt de opdrachtgever aan Schadehulp Regres al die gegevens en inlichtingen, die nodig zijn voor een behoorlijke vervulling van zijn taak.

1. Schadehulp Regres draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de juistheid van de door opdrachtgever verstrekte gegevens.

Artikel 7 - TUSSENTIJDSE BEËINDIGING

1. Ingeval van tussentijds beëindiging door de opdrachtgever zal de opdrachtgever aan Schadehulp Regres en een eventueel ingeschakeld geassumeerde deskundigen de reeds gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden vergoeden.
2. Ingeval van tussentijds beëindiging door Schadehulp Regres ontvangt de opdrachtgever van Schadehulp Regres en de eventueel ingeschakeld geassumeerde deskundigen de reeds betaalde kosten niet terug. De reeds gemaakte maar nog niet gefactureerde kosten van een eventueel ingeschakeld geassumeerde deskundigen worden nog bij de opdrachtgever in rekening gebracht en door opdrachtgever vergoed. De reeds gemaakte maar nog niet gefactureerde kosten van Schadehulp Regres worden na beëindiging niet meer bij de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 8 - RAPPORT - TUSSENTIJDSE INFORMATIE

1. Opdrachtgever ontvangt van Schadehulp Regres na het aanvaarden van de opdracht een login code waarmee via de website van Schadehulp Regres de opdrachtgever de mogelijkheid heeft de gehele afhandeling van de schade transparant en stap voor stap te volgen.
2. Telkens wanneer de situatie wijzigt ontvangt, indien de opdrachtgever zijn e-mail adres aan Schadehulp Regres heeft doorgegeven, de opdrachtgever een e-mail bericht van de statuswijzigingen.
3. De opdrachtgever zal alle informatie, die hij ter zake van Schadehulp Regres zal ontvangen, als vertrouwelijk behandelen en daarvan bij of jegens derden geen gebruik maken zonder voorafgaand overleg en verkregen schriftelijke goedkeuring van Schadehulp Regres.

Artikel 9 - BEËINDIGING

1. De werkzaamheden van Schadehulp Regres eindigen zodra de gemelde schadegebeurtenis, naar het oordeel van Schadehulp Regres, de eindstatus heeft bereikt.
2. De eindstatus is bereikt zodra:
 - de schadepeningen door de verzekeringsmaatschappij, de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij of tegenpartij geheel of gedeeltelijk zijn betaald.

- de schade door de verzekeringsmaatschappij, de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij of tegenpartij op basis van de polisvoorwaarden geheel of gedeeltelijk is afgewezen.
- de aansprakelijkheid door de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij of tegenpartij is afgewezen en er naar het oordeel van Schadehulp Regres geen verhaalsmogelijkheden meer zijn.
- de aansprakelijkheid door de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij of tegenpartij is afgewezen en er naar het oordeel van Schadehulp Regres, zonder juridische stappen verdere behandeling niet meer mogelijk is.
- de door de opdrachtgever aangeleverde stukken na het oordeel van Schadehulp Regres niet correct, juist en/of overeenkomend met de waarheid zijn.

Artikel 10 - BEWAARPLICHT

1. Schadehulp zal alle gegevens, correspondentie, documenten en dergelijke stukken, die betrekking hebben op het aanvaarden en uitvoeren van de opdracht elektronisch archiveren en minimaal één jaar na de sluitingsdatum bewaren. Opdrachtgever kan, indien hij Schadehulp Regres hierom schriftelijk verzoekt, tegen kostprijs op papier een kopie van het gehele dossier ontvangen.

Artikel 11 - FACTUUR

Behoudens de per iDeal betaalde behandelkosten zullen, zonder vooraf verkregen toestemming, geen verdere behandelkosten in rekening worden gebracht. Indien noodzakelijk en na vooraf verkregen schriftelijke toestemming kunnen eventuele aanvullende (behandel) kosten door Schadehulp Regres middels een factuur aan de opdrachtgever worden aangeboden. De betaaltermijn bedraagt 8 werkdagen. De opdrachtgever zal zorgdragen voor betaling van de factuur binnen dit termijn.

Artikel 12 - AANSPRAKELIJKHEID

1. Het doel van onze werkzaamheden is u te helpen bij de afwikkeling van uw schadegebeurtenis. Dit impliceert niet dat de door de opdrachtgever geleden schade ten allen tijde succesvol kan worden afgehandeld of kan worden verhaald op de verzekeringsmaatschappij, danwel op de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij of de tegenpartij zelf. Een en ander is sterk afhankelijk van de schadegebeurtenis en de door de opdrachtgever afgesloten verzekeringspolissen. Schadehulp Regres heeft een inspanningsverplichting en zal naar best weten en kunnen de door de opdrachtgever geleden schade behandelen. Schadehulp Regres aanvaard geen aansprakelijkheid indien schades niet of niet volledig door de verzekeringsmaatschappij van de opdrachtgever, danwel door de verzekeringsmaatschappij van de tegenpartij of de tegenpartij zelf worden vergoed. De opdrachtgever vrijwaart Schadehulp Regres dan ook van dergelijke claims.
2. Schadehulp Regres heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering gesloten bij Ohra Schadeverzekeringen onder polisnummer 6413749-1.
3. De opdrachtgever erkent dat hij voorafgaande aan het verstrekken van de opdracht kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van Schadehulp Regres en deze heeft geaccepteerd door middel van het aangeven van een vink op het elektronisch schadeformulier en het nadien verplicht afgeven van de beveiligingscode bij de melding van de schade.
4. De opdrachtgever kan Schadehulp Regres voor maximaal de onder bovengenoemde aansprakelijkheidspolis geboden polisdekking aansprakelijk stellen en vrijwaart

Schadehulp Regres voor alle andere of hogere claims die niet onder deze polisdekking vallen, danwel claims die de maximeringen in deze polis te boven gaan.

5. Voor de gevolgen van fouten, voor zover die zijn toe te rekenen aan een in overleg met de opdrachtgever geassumeerde deskundige, kan Schadehulp Regres niet aansprakelijk worden gesteld en vrijwaard de opdrachtgever Schadehulp Regres daarvan.

Artikel 13 - TOEPASSELIJK RECHT

Op deze voorwaarden zijn uitsluitend het Nederlands recht toepasselijk.

Artikel 14 - ARBITRAGE-CLAUSULE

In geval van een geschil tussen partijen over de opdracht en/of de uitvoering daarvan die niet in der minne tot oplossing kunnen wordt gebracht, zal het geschil met uitsluiting van de gewone rechter aan arbitrage worden onderworpen volgens de regels van de:

Stichting Nederlands Arbitrage Instituut
Postbus 190
3000 AD ROTTERDAM
Telefoon: 010-4042200

Privacy verklaring

Schadehulp Regres respecteert in al haar activiteiten uw privacy. Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom hebben wij soms persoonlijke gegevens nodig om die dienstverlening zo optimaal en veilig mogelijk te laten verlopen. Het beschermen van de veiligheid en privacy van uw persoonlijke gegevens is niet alleen in uw belang maar ook in het belang van ons zelf. Wij volgen hiermee ook de wet- en regelgeving, die eisen stelt aan het gebruik van privacygevoelige informatie. Met de privacyverklaring hopen wij u duidelijk te maken waarom wij bepaalde informatie verzamelen, hoe wij die informatie gebruiken en opslaan met wie wij die informatie kunnen delen.

Persoonlijke informatie

U kunt onze website bezoeken zonder dat u ons vertelt wie u bent en zonder dat u daarvoor persoonlijke gegevens moet vrijgeven. Als u besluit ons die persoonlijke informatie te willen geven die wij nodig hebben voor het aanvragen van een product, of met u te kunnen corresponderen, garanderen wij dat die informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Wij vinden het belangrijk dat er zorgvuldig met uw gegevens wordt omgegaan en zorgen ervoor dat de persoonlijke informatie die u ons verstrekt vertrouwelijk wordt behandeld. In het kort komt onze privacyverklaring erop neer dat we uw persoonsgegevens:

- Alleen gebruiken voor de afwikkeling en/of behandeling van uw schadegebeurtenis.
- Niet met anderen zullen delen, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze diensten of wij de schade namens uw assurantietussenpersoon behandelen. (zie kopje derden)
- Zorgvuldig beveiligen.

Beveiliging en kwaliteit van de informatie

Schadehulp streeft ernaar de kwaliteit, betrouwbaarheid, juistheid en volledigheid van de persoonlijke informatie te bewaken. Wij stellen uw persoonsgegevens veilig tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik of openbaring. Wij plaatsen de persoonsgegevens die u aanlevert aan computers (servers) veilig in een gecontroleerde, zekere omgeving, beschermd tegen ongemachtigde toegang, gebruik of openbaring. Onze werknemers zijn wettelijk verplicht om de betrouwbaarheid van uw gegevens te respecteren. Deze verplichting leggen we ook contractueel op aan derden die door ons worden ingeschakeld bij het uitvoeren van onze diensten en activiteiten.

Inzien en aanpassen persoonsgegevens

U heeft via ons automatiseringssysteem inzage welke persoonsgegevens er van u in onze gegevensbestanden zijn opgeslagen. Wanneer u meent dat die persoonsgegevens niet (langer) juist of volledig zijn, kunt u ons verzoeken uw persoonsgegevens aan te vullen, te verbeteren of te verwijderen. Aanvragen van klanten voor het aanpassen of verwijderen van persoonlijke informatie worden zo snel mogelijk behandeld. Indien uw verzoek (nog) niet kan worden uitgevoerd lichten we u gemotiveerd toe waarom dat het geval is. U kunt uw verzoek sturen via info@schadehulpregres.nl. Ook bent u bij ons op kantoor welkom om hierover met ons in gesprek te gaan. Wanneer u aangeeft dat bepaalde informatie niet mag worden gebruikt als basis voor verder contact, respecteren wij dat. Hierdoor blijft uw privacy gewaarborgd.

Gebruik van onze diensten

Wanneer u gebruik maakt van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens te verstrekken. Deze gegevens zijn noodzakelijk om de dienst te kunnen leveren en worden door ons bewaard conform de wettelijke bewaarplicht.

Communicatie

Als u ons e-mail of andere berichten stuurt worden deze opgenomen in ons e-mail archief en ons computersysteem en conform de wettelijke bewaarplicht opgeslagen. Soms vragen wij u naar persoonsgegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden.

Derden

Wij maken gebruik van derden bij de uitvoering van onze diensten en activiteiten. Indien deze derden daarbij toegang hebben tot uw gegevens, nemen wij passende maatregelen om te zorgen

dat uw gegevens afdoende worden beveiligd en uitsluitend voor de beoogde doelen worden gebruikt.

Cookies

Wanneer u onze website bezoekt kunnen wij tijdelijk enige informatie opslaan op uw computer in de vorm van een "cookie". Bij het beëindigen van uw browser wordt het cookie verwijderd. Heeft u er voor gekozen wachtwoorden voor inzage in ons computersysteem op te slaan, dan blijven cookies achter waarin deze wachtwoorden worden opgeslagen.

Opnemen telefoongesprekken

Wij nemen alle telefoongesprekken op voor trainings- en coachingsdoeleinden, om onze dienstverlening te verbeteren, transacties te controleren, fraude te voorkomen en te bestrijden en te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is. Indien een gesprek is opgenomen en nog beschikbaar is, hebt u bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

Communicatie via social mediaplatforms, chat en Whatsapp

U kunt er voor kiezen om contact op te nemen via onze social mediapagina's zoals Facebook, Instagram of via WhatsApp. Als u ons benadert via één van deze kanalen, bewaren wij deze gegevens in een beveiligde omgeving. Om te kunnen reageren op persoonlijke vragen in uw social mediabericht vragen wij in een persoonlijk bericht (direct message of e-mail) om uw gegevens met ons te delen. Wij kunnen dan controleren of we met de juiste persoon in gesprek zijn.

Op de gegevens die wij van u krijgen via deze platforms is deze privacyverklaring van toepassing. Het gebruik van social media zelf is uw eigen verantwoordelijkheid. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op hoe social mediaplatforms omgaan met de door u verstrekte data. We wijzen u erop dat veel social mediaplatforms buiten de Europese Unie zijn gevestigd en gegevens opslaan buiten de Europese Unie. De privacywetgeving van de Europese Unie geldt dan meestal niet. We raden u aan om de privacyverklaring van deze social mediakanalen goed door te nemen.

Online automatisering

Voor het bezoek van KIMM het automatiseringspakket van Schadehulp Regres ontvangt u van ons een gebruikersnaam en wachtwoord. Hiermee heeft u volledig inzage in de afwikkeling van uw schadedossier, alsmede in alle gevoerde correspondentie en ontvangen poststukken. Dit systeem is beveiligd met een https:// security account. Personen die toegang hebben tot uw gegevens op de site, zijn gehouden aan de wetten en regels op privacy-gebied.

Links naar andere sites

De website bevat links naar websites van andere partijen. Schadehulp Regres draagt hiervoor geen verantwoording over de betrouwbaarheid, juistheid en volledigheid van de gegevens op sites van andere partijen. Wij plaatsen deze links uitsluitend voor uw gemak.

Contact

Heeft u vragen, opmerkingen of klachten met betrekking tot uw privacy? Neem dan contact met ons op via info@schadehulpregres.nl. Ook bent u natuurlijk bij ons op kantoor welkom om hierover met ons in gesprek te gaan.

Deze privacyverklaring is opgesteld op 1 februari 2022