

## **LB doc 2 - Algemene voorwaarden**

Ligne Bleue bvba - Avenue du Parc 8 - 5004 Bouge (België) - ond nr. 0.832.888.322.

Laatst gewijzigd op : 6 mei 2020.

### **Onze dienstverlening**

De activiteit van verzekeringen verdelen binnen ons kantoor bestaat erin advies te verlenen over verzekeringscontracten, voorstellen dienaangaande te doen of andere voorbereidende taken te realiseren tot het afsluiten ervan, in het effectief afsluiten van contracten, of bij te dragen tot het beheer en uitvoeren ervan, met name bij ongevallen.

### **Categorisatie van de klant**

Teneinde u een optimale klantendienst te kunnen bieden, heeft ons kantoor besloten om al zijn klanten te categoriseren als particulier. U bent op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om als professioneel klant te worden gecategoriseerd zolang U beantwoordt aan de criteria voorzien in de bijlage van het Koninklijk Besluit van 19 december 2017 tot vaststelling van de regels en procedures voor de omzetting van de Richtlijn betreffende de Markten voor Financiële Instrumenten bedoeld in artikel 20 van het Koninklijk besluit van 18 juni 2019 tot uitvoering van de artikels 5, 19<sup>o</sup>/1, 264, 266, 268 en 273 van de wet van 4 april 2014 betreffende deze verzekeringen. De hoedanigheid van professionele klant brengt evenwel uiteindelijk een lager niveau van bescherming met zich mee.

### **Correcte en volledige informatie**

De kwaliteit van onze prestaties hangt af van de kwaliteit van de informatie die U ons doorgeeft. Om die reden is het van belang dat U als klant correcte en volledige informatie aan ons kantoor bezorgt. Indien U foutieve of onvolledige informatie doorgeeft, kan ons kantoor niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen. In het kader van onze prestaties zult U van ons kantoor verschillende documenten ontvangen. Het is aan U om deze aandachtig door te nemen. Ons kantoor blijft ten allen tijde beschikbaar voor verdere toelichting, opmerkingen en/ of eventuele anomalieën.

### **Vertrouwelijkheid van gegevens**

Iedere partij, zowel ons kantoor als U in hoedanigheid van klant, engageert zich ertoe geen vertrouwelijke informatie aan derden te openbaren betreffende de andere partij waarvan hij kennis zou hebben genomen in het kader van de huidige samenwerking, met uitzondering van informatie die aan derden dient te worden doorgegeven teneinde een correcte uitvoering van het contract te verzekeren (bv verzekeraar, herverzekeraar, expert etc) en wettelijke uitzonderingen.

## **Behandelen van klachten**

De tevredenheid van onze klanten is een prioriteit voor ons kantoor. Conform haar politiek en interne procedures, heeft ons kantoor een klachtenbeheersysteem voor klanten opgezet. Dit systeem heeft tot doel op een vakkundige en eerlijke manier klachten betreffende een verzekeringscontract of een geleverde dienst mbt verzekeringen te onderzoeken. Elke gedetailleerde klacht kan ons via email of post worden toegestuurd.

Ons kantoor houdt zich eraan ze te beantwoorden. Als U dat wenst of indien de behandeling van uw klacht door ons bureau U geen voldoening geeft, kunt U op elk moment contact opnemen met de ombudsdienst Ombudsman Assurances waarvan de zetel is gesitueerd Square de Meeûs 35, 1000 Brussel – Tel 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - info@ombudsman.as - www.ombudsman.as, de instantie bevoegd voor de verzekering van dienst voor consumentenbemiddeling.

## **Strijd tegen witwassen van kapitaal en financieren van terrorisme**

In het kader van de strijd tegen het witwassen van kapitaal en het financieren van terrorisme en in overeenstemmig met de wet van 18 september 2017 aangaande de preventie van witwassen van kapitaal en financieren van terrorisme en het beperken van gebruik van contant geld, engageert U zich ertoe de vragen die ons kantoor U zal stellen in dit kader te beantwoorden en ons nodige documenten bij eerste aanvraag te bezorgen.

## **Politiek van respect voor persoonlijke informatie**

Verantwoordelijke behandeling : ons kantoor, waarvan de gegevens hierboven te vinden zijn. De gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming (GDPR) zijn terug te vinden op onze website.

Wij engageren ons ertoe het privéleven te respecteren van de mensen die we in het kader van onze activiteiten ontmoeten. Voor meer details, gelieve zich te wenden tot « LB doc 3 - Privéleven », beschikbaar als download op onze website of op aanvraag.

## **Solvabiliteit van verzekeringsmaatschappijen**

In het kader van zijn activiteit van het verdelen van verzekeringen, kan ons kantoor niet verantwoordelijk worden gesteld voor de solvabiliteit van verzekeringsmaatschappijen.

## **Toepasselijk recht**

Onderhavige voorwaarden worden beheerd en geïnterpreteerd in overeenstemming met de Belgische wetgeving.