

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Juridische Helpdesk

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen op Juridische Helpdesk van Lextone B.V. die middels tussenkomst van Qander Consumer Finance BV tot stand zijn gekomen. Lextone B.V. is gevestigd aan de Energiestraat 5 B, 1411 AN te Naarden en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi- en Eemland onder nummer 32107571, hierna te noemen "De Juridische Helpdesk".

### 1. Definities

- 1.1 Abonnement: het Abonnement op de Juridische Helpdesk dat de Abonnee recht geeft op eerstelijns juridisch advies e.e.a. zoals bepaald in het Certificaat en deze voorwaarden.
- 1.2 Abonnee: de natuurlijk persoon die een Abonnement heeft afgesloten.
- 1.3 Abonnementsbijdrage: de door de Abonnee verschuldigde periodieke bijdrage voor het Abonnement op Juridische Helpdesk.
- 1.4 De Juridische Helpdesk: de juridische helpdesk voor particulieren van en uitgevoerd door Lextone B.V. op basis van het Abonnement.
- 1.5 Certificaat: het op naam gestelde document wat voorzien is van een persoonlijk nummer en dat het bewijs vormt van het Abonnement.
- 1.6 Qander: Qander Consumer Finance BV, handelend onder de namen Qander, PrimeLine, Directa.nl en Yelder, die haar klanten het Abonnement op de Juridische Helpdesk aanbiedt en de incasso van de Abonnementsbijdrage verzorgt. Adres: Larenweg 78-86, 5234 KC 's-Hertogenbosch, KvK 16082749. Qander Consumer Finance BV is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12011145.

### 2. Algemeen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het Abonnement.
- 2.2 Indien een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden worden vernietigd, dan wel op een andere manier ongeldig worden verklaard, blijven de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden steeds volledig van toepassing.

### 3. Abonnement

- 3.1 Het Abonnement biedt de Abonnee op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.30 uur onbeperkt telefonisch en per mail toegang tot de eerstelijns juridische dienstverlening van de Juridische Helpdesk via het op het Certificaat aangegeven specifieke telefoonnummer en/of e-mailadres.
- 3.2 Het Abonnement is op naam gesteld van Abonnee en persoonlijk. Het ter beschikking stellen van de Abonnementsgegevens aan en/of gebruik door derden is niet toegestaan en wordt aangemerkt als misbruik.
- 3.3 Onder derden in het voorgaande lid wordt niet verstaan de partner of overige personen die tot de huishouding van de Abonnee behoren.
- 3.4 De Abonnee dient het persoonlijke certificaatnummer ter identificatie aan Juridische Helpdesk bekend te maken alvorens een adviesvraag te stellen. Juridische Helpdesk kan ter nadere identificatie aanvullende gegevens van de Abonnee verlangen.
- 3.5 Juridische Helpdesk behoudt zich het recht voor om, indien een Abonnee niet in staat is zich, naar het oordeel van Juridische Helpdesk, genoegzaam te identificeren, de dienstverlening uit hoofde van het Abonnement te weigeren.
- 3.6 De Abonnee kan vragen stellen op (alle) rechtsgebieden van het Nederlands Recht.
- 3.7 Juridische Helpdesk bepaalt op welke wijze en via welk medium zij de Abonnee adviseert.

### 4. Betaling

- 4.1 De Abonnementsbijdrage wordt, behoudens uitdrukkelijk anders overeengekomen, in 12 maandelijkse termijnen geïncasseerd via de rekening bij Qander.
- 4.2 Een nieuw Abonnement gaat in op de dag dat de Abonnee het Certificaat heeft ontvangen.
- 4.3 Juridische Helpdesk behoudt zich het recht voor om, indien zij (dan wel een door haar aangewezen derde) na het verstrijken van de betaaldatum de Abonnementsbijdrage niet heeft ontvangen, haar dienstverlening aan de Abonnee te stoppen totdat de verschuldigde bedragen door de Abonnee zijn voldaan.
- 4.4 Alle door of namens Juridische Helpdesk in reclame of anderszins genoemde tarieven zijn inclusief BTW.
- 4.5 De Abonnee geeft toestemming aan Qander om namens de Juridische Helpdesk de verschuldigde Abonnementsbijdrage (al dan niet periodiek) van zijn of haar opgegeven bankrekening af te (laten) schrijven.

### 5. Herziening van bedragen en/of voorwaarden

- 5.1 Lextone B.V. behoudt zich het recht voor jaarlijks de verschuldigde bedragen voor het Abonnement aan te passen aan de prijsontwikkelingen. Als grondslag geldt een inflatiecorrectie op basis van het geldende consumenten prijs indexcijfer (CPI peiljaar 2000 = 100).
- 5.2 Lextone BV heeft het recht de Abonnementsbijdrage en/of deze Algemene Voorwaarden per een nader door haar te bepalen datum te herzien. Lextone B.V. zal de Abonnee over een dergelijke herziening tenminste 30 dagen voor de herzieningsdatum (laten) informeren.
- 5.3 De Abonnee heeft het recht de herziening, zoals bedoeld in het voorgaande lid te weigeren door het Abonnement tegen de herzieningsdatum op te zeggen, behoudens wanneer de herziening uitsluitend bestaat uit:
  - een verlaging van de Abonnementsbijdrage; en/of
  - een verruiming van de voorwaarden / een uitbreiding van de service; en/of
  - aanpassing van de Abonnementsbijdrage als gevolg van indexering.

### 6. Looptijd en opzegging van het Abonnement

- 6.1 Het Abonnement wordt aangegaan voor een minimale periode van één jaar.
- 6.2 Na afloop van de in lid 1 genoemde termijn wordt het Abonnement geacht stilzwijgend steeds voor een gelijke termijn te zijn voortgezet, behoudens opzegging door de Abonnee overeenkomstig het bepaalde in lid 3 van dit artikel.
- 6.3 Opzegging van het Abonnement dient schriftelijk bij Qander te geschieden en is mogelijk tegen het einde van een Abonnementsjaar, met in achtneming van een opzegtermijn van één volledige kalendermaand.
- 6.4 Indien het Abonnement telefonisch dan wel via het internet tot stand is gekomen, heeft de Abonnee een bedenktijd. Dit houdt in dat een Abonnee, slechts indien en voor zover er nog geen gebruik is gemaakt van het Abonnement, zonder opgaaf van reden en binnen 8 werkdagen na de ingangsdatum van het Abonnement (zijnde de op het Certificaat genoemde ingangsdatum) het Abonnement kan herroepen. Om tijdig te herroepen dient de consument Qander binnen 8 werkdagen schriftelijk aan te geven het Abonnement te willen ontbinden en dient de Abonnee het (originele) Certificaat te vernietigen. Qander zal in dat geval alle reeds van de Abonnee ontvangen Abonnementsbijdrage(n) binnen 30 dagen na de ontbinding op de bankrekening van de Abonnee terugstorten.
- 6.5 De Juridische Helpdesk behoudt zich het recht voor om het Abonnement met onmiddellijk ingang te beëindigen indien misbruik gemaakt wordt van het Abonnement. Bij beëindiging wegens misbruik heeft de Abonnee geen recht op restitutie van de reeds betaalde Abonnementsbijdrage.
- 6.6 Onder misbruik zoals bedoeld in het voorgaande lid wordt, e.e.a. ter beoordeling van de Juridische Helpdesk te dezen onder meer (doch niet uitsluitend) verstaan:
  - het ter beschikking stellen van het certificaat aan derden; - het bewust verstrekken van onjuiste gegevens.
- 6.7 Het Abonnement eindigt te allen tijde automatisch indien de (krediet)overeenkomst respectievelijk de contractuele relatie tussen Qander en de Abonnee eindigt, om welke reden en op welke manier dan ook.

## 7. Aansprakelijkheid en schade

- 7.1 De dienstverlening van De Juridische Helpdesk met betrekking tot het abonnement is gebaseerd op de informatie, van welke aard dan ook, die door of namens de Abonnee beschikbaar wordt gesteld. De Abonnee staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.
- 7.2 Aansprakelijkheid van De Juridische Helpdesk voor schade welke is ontstaan als gevolg van onvoldoende of onjuiste informatie of verkeerde voorstelling van zaken aan haar verstrekt door of wegens de Abonnee, is uitgesloten.
- 7.3 Iedere aansprakelijkheid voortvloeiend uit of in verband met de dienstverlening uit hoofde van het Abonnement
  - kan slechts geldend worden gemaakt jegens de Juridische Helpdesk, Lextone B.V. dan wel haar rechtsopvolgers.
  - is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval uit hoofde van de door Juridische Helpdesk respectievelijk Lextone B.V. afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het onder deze verzekering toepasselijke eigen risico.
- 7.4 De in artikel 7.3 genoemde beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid geldt niet voor zover schade het gevolg is van bewuste roekeloze of opzettelijke tekortkoming van De Juridische Helpdesk. In dit geval is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van maximaal €10.000,-. Vergoeding van indirecte schade en / of gevolgschade door De Juridische Helpdesk is volledig uitgesloten.
- 7.5 Voorwaarde voor ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Abonnee, na het ontstaan van de schade, zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij Juridische Helpdesk meldt en Abonnee zelf alles in het werk stelt of heeft gesteld om de schade zoveel als mogelijk te beperken.
- 7.6 Iedere aanspraak tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan en uiterlijk binnen één jaar na beëindiging van het Abonnement bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.

## 8. Verwerking Persoonsgegevens

- 8.1 Bij de aanvraag van een Abonnement worden Persoonsgegevens gevraagd. Deze worden door Juridische Helpdesk en Qander verwerkt ten behoeve van:
  - het aangaan en uitvoeren van het Abonnement;
  - het uitvoeren van marketingactiviteiten;
  - kwaliteitscontrole;
  - het verder ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening;
  - het voorkomen en bestrijden van fraude;
  - statistische analyse.Op de verwerking van persoonsgegevens is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. De Abonnee heeft te allen tijde het recht verzet aan te tekenen tegen het gebruik van de Persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van marketingactiviteiten. De Abonnee dient dit schriftelijk kenbaar te maken aan Qander.
- 8.2 De Abonnee geeft De Juridische Helpdesk respectievelijk Qander uitdrukkelijk toestemming de persoonsgegevens te registeren, te bewerken en te bewaren binnen het kader van de dienstverlening (de doeleinden zoals genoemd in het eerste lid van dit artikel).
- 8.3 In het geval de Abonnee aanspraak maakt op een korting vanwege een lidmaatschap of andere relatie met partijen waarmee Juridische Helpdesk bijzondere prijsafspraken heeft gemaakt, geeft Abonnee De Juridische Helpdesk uitdrukkelijk toestemming om jaarlijks het (voort)bestaan van deze relatie bij de samenwerkingspartner waar Abonnee naar verwijst te controleren.
- 8.4 Abonnee geeft Juridische Helpdesk uitdrukkelijk toestemming om gegevens van aan haar voorgelegde zaken en door haar gegeven adviezen te bewaren en te gebruiken voor het verbeteren van haar dienstverlening en het uitvoeren van overeengekomen diensten zoals bijvoorbeeld bij de overdracht van een dossier naar een externe juridisch dienstverlener.
- 8.5 Abonnee heeft het recht om de bij De Juridische Helpdesk bekende (persoons)gegevens op te vragen. Juridische Helpdesk zal deze (al dan niet) elektronisch ter beschikking stellen.

## 9. Geschillen

- 9.1 Op het Abonnement is Nederlands recht van toepassing.
- 9.2 Klachten en geschillen die betrekking hebben op de bemiddeling en de totstandkoming van het Abonnement, kunnen worden voorgelegd aan de directie van Qander. Klachten en geschillen die betrekking hebben op de uitvoering van het Abonnement, kunnen worden voorgelegd aan de directie van Lextone B.V.. Indien de Abonnee de behandeling of de uitkomst hiervan niet bevredigend vindt, kan hij het geschil aanhangig maken bij de daartoe bevoegde rechter.