

# Adviesvoorwaarden Nuvema

## Waarvoor zijn deze adviesvoorwaarden?

Deze voorwaarden horen bij het adviesgesprek dat u heeft met een adviseur van Lifetri. In deze voorwaarden staan de regels waaraan wij ons moeten houden en waaraan u zich moet houden. Lees de voorwaarden goed door voordat u het adviesgesprek hebt.

## Wat is het doel van het adviesgesprek?

In het adviesgesprek helpt de adviseur u bepalen of een Natura-uitvaartverzekering van Nuvema bij u past en welk verzekerd bedrag passend voor u is. Het kan zijn dat de adviseur u aanraadt om geen Natura-uitvaartverzekering te nemen.

## Hoe werkt het adviesgesprek?

De adviseur inventariseert uw persoonlijke situatie en uw uitvaartwensen. Daarbij kijkt de adviseur naar uw financiële situatie en gaat hij na wat u al weet over financiële oplossingen. Op basis van deze informatie geeft hij u het advies of een Natura-uitvaartverzekering van Nuvema geschikt voor u is. Als de adviseur u aanraadt om een Natura-uitvaartverzekering van Nuvema af te sluiten, onderbouwt hij ook de hoogte van het verzekerd bedrag dat passend voor u is. Daarnaast adviseert hij over de details van de uitvaartverzekering. Dit advies wordt voor u in een adviesrapport gezet door de adviseur.

## Wat bedoelen wij met:

- **Advies:** het advies dat in het adviesrapport staat, gaat over:
  - a. de vraag of een Natura-uitvaartverzekering van Nuvema geschikt voor u is.
  - b. de hoogte van het passende verzekerd bedrag.
  - c. de details van de uitvaartverzekering.

Dit doen wij op basis van uw persoonlijke situatie en wensen.

- **Advieskosten:** de kosten die u betaalt voor het advies.
- **Adviseur:** medewerker van Nuvema die u advies geeft.
- **Premie:** de premie is het bedrag dat u betaalt voor uw uitvaartverzekering. Als wij in de adviesvoorwaarden spreken over premie dan bedoelen wij het totale bedrag dat u betaalt, inclusief distributiekosten en eventuele advieskosten.
- **U of uw:** leest u in deze polisvoorwaarden 'u' of 'uw' dan bedoelen wij de persoon die advieskosten betaalt.
- **Uitvaartverzekering:** de Nuvema Natura-uitvaartverzekering.
- **Wij of ons:** leest u in deze polisvoorwaarden 'Nuvema', 'Lifetri' 'we', 'wij' of 'ons' dan bedoelen wij de verzekeraar Lifetri Uitvaartverzekeringen N.V., tevens handelend onder de naam Nuvema, in Hilversum.

## Wat en hoe betaalt u voor het advies?

U betaalt advieskosten. De hoogte van de advieskosten is vermeld in het dienstverleningsdocument en op [www.nuvema.nl](http://www.nuvema.nl). U weet dus van tevoren wat het advies kost.

Sluit u na ontvangst van het adviesrapport een uitvaartverzekering af? Dan betaalt u de advieskosten gespreid over twee jaar. De advieskosten worden dan op dezelfde manier als de premie geïncasseerd. En tegelijkertijd. Na twee jaar stopt u met betalen voor het advies.

Sluit u na de ontvangst van het adviesrapport geen uitvaartverzekering af? Dan moet u de advieskosten in één keer betalen. Wij sturen u daarvoor een factuur.

## 1 Wat moet u voor het adviesgesprek doen?

Het is belangrijk dat u deze voorwaarden leest voordat u het adviesgesprek heeft. De adviseur komt bij u thuis. Voor het gesprek

zal de adviseur u vragen of u akkoord gaat. Bent u akkoord met de voorwaarden van het advies en de kosten die hier aan verbonden zijn? Dan ondertekent u het adviesrapport.

## 2 Welke informatie hebben wij van u nodig om u goed te adviseren?

Om u een goed advies te kunnen geven, bespreekt de adviseur met u een aantal onderwerpen. Zo brengt de adviseur uw uitvaartwensen en uw persoonlijke situatie in kaart. Heeft u een gezin? Dan kan de adviseur dit bijvoorbeeld meenemen in het adviesgesprek.

De adviseur bespreekt uw huidige financiële situatie met u. Daarbij wordt gekeken naar de kosten van uw uitvaartwensen. Ook vraagt de adviseur naar wat u al weet over uitvaartverzekeringen en welke ervaring u hier mee heeft.

Ook bespreekt de adviseur hoeveel risico u kunt en wilt nemen. Hij zal bijvoorbeeld vragen of u bij een andere verzekeraar al een verzekering voor de kosten van uw uitvaart heeft afgesloten en of u bijvoorbeeld spaargeld heeft.

Het is belangrijk dat de door u gegeven informatie juist is. Geeft u verkeerde informatie? Dan kan het gebeuren dat de adviseur een advies geeft dat niet goed bij uw persoonlijke situatie past. Daarvoor nemen Lifetri en Nuvema geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid. U bent verantwoordelijk voor het aanleveren van de benodigde en juiste informatie.

## 3 Wat voor advies krijgt u?

Op basis van de door u gegeven informatie en documenten ontvangt u een advies. Dit advies staat in een adviesrapport. In het adviesrapport krijgt u een gedetailleerd overzicht van uw uitvaartwensen met de bijbehorende kosten. Wilt u naast uzelf ook anderen verzekeren? Dan staan ook hun uitvaartwensen in het adviesrapport, zoals door de adviseur met hen of met u besproken. Daarnaast staat aangegeven welke financiële middelen u eventueel al heeft om de kosten van de uitvaart mee te betalen. Bewaar dit adviesrapport goed.

De adviseur zal u op basis van deze informatie adviseren of de uitvaartverzekering voor u geschikt is en welk verzekerd bedrag passend voor u is.

De adviseur adviseert alleen over de producten van Nuvema. Hij maakt dus geen vergelijking met andere aanbieders van uitvaartverzekeringen.

## 4 Heeft u recht op advies na het adviesgesprek?

Heeft u na de ontvangst van het adviesrapport één of meerdere uitvaartverzekeringen bij Nuvema afgesloten? Dan heeft u recht op aanvullend kosteloos advies tijdens de looptijd van de uitvaartverzekering(en). Ook de andere personen die op basis van het adviesgesprek zijn verzekerd hebben dat recht. Wilt u:

- aanvullend advies krijgen?
- weten of de uitvaartverzekering nog steeds bij uw persoonlijke en financiële situatie past?
- weten of er nieuwe of vernieuwde producten zijn die mogelijk beter bij uw persoonlijke en financiële (financiële) situatie past?

Dan kunt u contact opnemen met Nuvema. U kunt Nuvema vragen stellen over deze onderwerpen, die wij dan zonder kosten zullen beantwoorden.

## Adviesvoorwaarden Nuvema

U heeft geen recht meer op kosteloos advies als de uitvaartverzekering wordt beëindigd. De uitvaartverzekering wordt bijvoorbeeld beëindigd als u uw premie niet betaalt of als u de uitvaartverzekering zelf opzegt.

Sluit u een nieuwe uitvaartverzekering af binnen 2 jaar nadat de uitvaartverzekering is beëindigd? Dan hoeft u voor de nieuwe uitvaartverzekering geen advieskosten te betalen. Sluit u na 2 jaar een nieuwe uitvaartverzekering af? Dan betaalt u bij het afsluiten van een nieuwe uitvaartverzekering opnieuw advieskosten. U ontvangt dan een nieuw adviesrapport.

### 5 Wat gebeurt er als u de advieskosten niet betaalt?

Als u een natura-uitvaartverzekering heeft afgesloten, worden de kosten samen met de premie voor het verzekerd bedrag en de distributiekosten geïncasseerd. In de polisvoorwaarden van de uitvaartverzekering staat wat wij kunnen doen als u niet betaalt.

Als u geen uitvaartverzekering afsluit krijgt u een factuur voor de advieskosten. Betaalt u deze niet? Dan sturen wij u twee keer een herinnering.

### 6 Het dienstverleningsdocument van Nuvema

Nuvema is wettelijk verplicht om een dienstverleningsdocument te geven aan iedereen die advies vraagt. Het dienstverleningsdocument geeft informatie over de dienstverlening, onafhankelijkheid en de kosten van de adviseur. Alle financiële dienstverleners werken met hetzelfde standaard document. U kunt daarmee dus een goede vergelijking maken tussen verschillende financiële dienstverleners. Het dienstverleningsdocument vindt u bij deze adviesvoorwaarden en u kunt ze ook bekijken op onze website [www.nuvema.nl](http://www.nuvema.nl).

### 7 Wat doen wij met uw gegevens?

Wederzijds vertrouwen is belangrijk voor ons. Wij respecteren uw privacy en uw persoonlijke gegevens. Uw persoonlijke gegevens, ook wel persoonsgegevens genoemd, worden beschermd en vertrouwelijk behandeld. Bij persoonsgegevens kunt u bijvoorbeeld denken aan uw naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en andere gegevens die iets zeggen over u als persoon.

Wij treffen maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen. Wij beveiligen bijvoorbeeld de toegang tot onze gebouwen en zorgen er voor dat onze computers en servers zijn beveiligd. Wij houden ons aan wet- en regelgeving, zoals de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. De volledige tekst van deze gedragscode kunt u vinden via [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag.

*Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?*

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor het volgende:

- Het aangaan en het uitvoeren van het advies.
- Het beheren van onze relatie met u.
- Het voorkomen en bestrijden van fraude.
- Het verrichten van sales- en marketingactiviteiten.
- Het voldoen aan wet- en regelgeving en het uitvoeren van een rechterlijk bevel of een bevoegde instantie.

*Meer vragen over uw persoonsgegevens?*

Voor meer informatie over uw persoonsgegevens en uw rechten kunt u ook kijken op onze website onder [www.nuvema.nl/privacy](http://www.nuvema.nl/privacy). Ook kunt u contact met ons opnemen via het onderstaande adres. Voeg bij uw brief of e-mail een (digitale) kopie van uw geldige paspoort, rijbewijs of ander identiteitsbewijs als het gaat over uw persoonsgegevens.

Nuvema  
T.a.v de data protection officer  
Antwoordnummer 1288  
1200 WB Hilversum  
Website: [www.nuvema.nl/privacy](http://www.nuvema.nl/privacy)  
E-mail: [privacy@nuvema.nl](mailto:privacy@nuvema.nl)

U ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw vraag. Wij sturen u binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw vraag een antwoord.

### 8 Heeft u een klacht?

Bent u niet tevreden over het advies, over onze werkwijze bij de verstrekking van advies, of over de uitleg die wij geven? Dan horen wij dit graag van u. Wij leren hiervan. Het geeft ons de kans om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Neemt u bij een klacht dus eerst contact met ons op:

Nuvema  
T.a.v. de klachtcoördinator  
Antwoordnummer 1288  
1200 WB Hilversum  
Website: [www.nuvema.nl/klachten](http://www.nuvema.nl/klachten)  
Telefoon: 035 - 548 08 08  
E-mail: [afdeling.klachten@nuvema.nl](mailto:afdeling.klachten@nuvema.nl)

U ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Wij sturen u binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht een antwoord.

Bent u niet tevreden met onze reactie op een klacht? U kunt dan binnen 3 maanden nadat wij er niet zijn uitgekomen, een brief met de klacht naar Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) sturen. Het Kifid is een onafhankelijke organisatie die klachten over financiële instellingen beoordeelt. Het Kifid kijkt samen met u naar uw klacht. De contactgegevens van het Kifid zijn:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Telefoon: 070 - 333 89 99

Vindt u dat u financiële schade heeft geleden door het advies dat wij hebben gegeven en komen we er samen niet uit? U kunt dan een vordering tot schadevergoeding voorleggen aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland of de bevoegde rechter van uw woonplaats. Dit kunt u doen als u geen gebruik wilt maken van de klachtenprocedure bij het Kifid of wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtbehandeling door het Kifid. Als u besluit niet naar het Kifid te gaan maar direct naar de rechter, dan kunt u de klacht daarna niet meer aan het Kifid voorleggen.

Op deze adviesvoorwaarden en het door Nuvema verstrekte advies is het Nederlandse recht van toepassing.

### 9 Hoe kunt u contact met ons opnemen?

U kunt ons bellen, schrijven, e-mailen of een webformulier invullen als u een vraag of opmerking heeft. Ook kunt u vragen of een medewerker contact met u opneemt. Onze algemene contactgegevens zijn:

Nuvema  
Postbus 1020  
1200 BA Hilversum  
Website: [www.nuvema.nl](http://www.nuvema.nl)  
Telefoon: 035-548 08 08  
E-mail: [info@nuvema.nl](mailto:info@nuvema.nl)

U kunt ons bellen van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.