



**Dienstverleningsbepalingen  
Werkgeversloket**

**Versie: DWGL2022-11**

# Inhoud Dienstverleningsbepalingen Werkgeversloket

<b>Onderwerp</b>	<b>Pagina</b>
<b>Inleiding</b>	
Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Algemeen	3
<b>Contractuele bepalingen</b>	
Artikel 3 Ingangsdatum en einde van de dienstverlening	4
Artikel 4 Niet nakomen verplichtingen	4
<b>Uitvoering van de dienstverlening</b>	
Artikel 5 Dienstverlening	4
<b>Kosten van de dienstverlening</b>	
Artikel 6 Kosten van de dienstverlening	5
<b>Overige bepalingen</b>	
Artikel 7 Beperkende bepalingen	5
Artikel 8 Wijziging van de dienstverleningsbepalingen	5
Artikel 9 Aansprakelijkheid	5
Artikel 10 Bescherming van persoonsgegevens	6
Artikel 11 Klachten en geschillen	6
Artikel 12 Toepasselijk recht	7

# Inleiding

## Artikel 1 Definities

In deze dienstverleningsbepalingen wordt verstaan onder:

### 1.1 Wij / we / ons / onze

Mandaat Assuradeuren, onderdeel van de Alpina Group gevestigd te Amsterdam.

### 1.2 U / uw

De natuurlijk- of rechtspersoon aan wie de diensten uit hoofde van het Werkgeversloket wordt verleend. In de tekst gebruiken we hiervoor ook de woorden werkgever, uw bedrijf of organisatie.

### 1.3 Dienstverlening

De dienstverlening van het Werkgeversloket wordt uitgevoerd door Alpina@Work, onderdeel van Alpina Group gevestigd te Amsterdam. Voor de uitvoering kan Alpina@Work ook externe dienstverleners inschakelen.

### 1.4 Dienstverlener

De dienstverlener is een door ons goedgekeurde (externe) partij die diensten en middelen aanbiedt die onderdeel uitmaken van het aanbod van het Werkgeversloket.

### 1.5 Overzicht

Op [www.mandaatassuradeuren.nl/dienstverlening](http://www.mandaatassuradeuren.nl/dienstverlening) vindt u een uitgebreid en actueel overzicht van de dienstverlening van het Werkgeversloket.

### 1.6 Ziekte en arbeidsongeschiktheid

Ziekte en arbeidsongeschiktheid zijn als volgt omschreven:

- a) Voor het Werkgeversloket is de werknemer ziek en/of arbeidsongeschikt in de zin van artikel 7:629 van het Burgerlijk Wetboek.
- b) Voor de ZW ERD-contracten is de werknemer ziek en/of arbeidsongeschikt in de zin van de Ziektewet (ZW).

## Artikel 2 Algemeen

### 2.1 Doel van de dienstverlening

U heeft via Mandaat Assuradeuren een verzekering voor Verzuim en/of Ziektewet afgesloten. De dienstverlening van het Werkgeversloket is erop gericht om verzuim(kosten) in uw bedrijf terug te dringen en te beheersen en u te ondersteunen in uw bedrijfsvoering. De dienstverlening van het Werkgeversloket stelt uw bedrijf een aantal diensten en middelen ter beschikking die een aanvulling vormen op de door u via ons afgesloten verzekeringsovereenkomsten.

### 2.2 Recht op dienstverlening

#### 2.2.1 Verzuimverzekering

De dienstverlening horend bij de Verzuimverzekering is voor u beschikbaar indien u gekozen heeft voor het Werkgeversloket in combinatie met een Verzuimverzekering via Mandaat Assuradeuren.

#### 2.2.2 Ziektewetverzekering

De dienstverlening horend bij de Ziektewetverzekering is voor u beschikbaar als verplicht onderdeel in combinatie met de Ziektewetverzekering via Mandaat Assuradeuren.

### 2.3 Verandering in de wet

Bij veranderingen in de wetgeving rondom Verzuim en ZW behouden wij ons het recht voor het dienstenaanbod aan te passen.

### 2.4 Uw rechten doorgeven

U kunt uw rechten uit deze dienstverleningsbepalingen niet doorgeven aan een ander. Dat betekent dat u de rechten niet kunt:

- a) afkopen;
- b) belenen;
- c) vervreemden;
- d) prijsgeven; of
- e) als onderpand gebruiken.

## Contractuele bepalingen

### Artikel 3 Ingangsdatum en einde van de dienstverlening

De dienstverlening van het Werkgeversloket is alleen te sluiten in combinatie met het via Mandaat Assuradeuren gesloten verzekeringsproduct en heeft dezelfde ingangsdatum. De dienstverlening horend bij de Ziektewetverzekering kan alleen eindigen bij beëindiging van het verzekeringsproduct. De dienstverlening horend bij de Verzuimverzekering is jaarlijks opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand door het sturen van een verzoek daartoe naar [werkgeversloket@mandaatassuradeuren.nl](mailto:werkgeversloket@mandaatassuradeuren.nl).

### Artikel 4 Niet nakomen verplichtingen

Wij kunnen de dienstverlening van het Werkgeversloket stoppen als u niet of niet tijdig de factuur voor de dienstverlening betaalt.

## Uitvoering van de dienstverlening

### Artikel 5 Dienstverlening

#### 5.1 Uitvoering dienstverlening

De dienstverlening van het Werkgeversloket wordt uitgevoerd door Alpina@Work. Voor de inhoudelijke uitvoering kan Alpina@Work ook andere (externe) dienstverleners inschakelen.

#### 5.2 Start dienstverlening

De dienstverlening kan alleen starten op uw verzoek. Om gebruik te maken van de dienstverlening neemt u telefonisch of per mail contact op met het Werkgeversloket.

Telefoonnummer: 088 – 11 61 398

Mailadres: [werkgeversloket@mandaatassuradeuren.nl](mailto:werkgeversloket@mandaatassuradeuren.nl)

### 5.3 Overzicht dienstverlening

Deze dienstverleningsbepalingen vormen een onlosmakelijk geheel met het document Werkgeversloket (overzicht dienstverlening). In dit document wordt een overzicht gegeven van de dienstverlening welke u onder het Werkgeversloket kunt afnemen. Op [www.mandaatassuradeuren.nl/dienstverlening](http://www.mandaatassuradeuren.nl/dienstverlening) vindt u dit document. In veel gevallen is de dienstverlening voor u inclusief. Bij een aantal diensten in het overzicht wordt de term 'Offerte' vermeld. Voor deze 'Offerte' diensten ontvangt u eerst een voor uw situatie op maat gemaakte offerte. In sommige gevallen bieden wij u een korting aan, dat ziet u in het overzicht. Bij bepaalde interventies kan een verzekeraar (een deel van) de kosten voor zijn rekening nemen. Wij onderzoeken dat van tevoren voor u.

### 5.4 Externe dienstverlening

Indien een externe Dienstverlener voor u wordt inschakelt, dan sluit u een overeenkomst rechtstreeks met deze Dienstverlener.

## Kosten van de dienstverlening

### Artikel 6 Kosten van de dienstverlening

De kosten voor het Werkgeversloket zijn opgenomen onder het kopje "Dienstverlening" in uw polisdocumenten. Het is niet mogelijk een Ziektewetverzekering via ons af te sluiten zonder het Werkgeversloket.

## Overige bepalingen

### Artikel 7 Beperkende bepalingen

Er bestaat geen recht op dienstverlening als:

- a) u de kosten voor het Werkgeversloket niet op tijd heeft betaald;
- b) u en/of de (ex-)werknemer frauderen;
- c) een (ex-)werknemer in detentie is genomen;
- d) u niet meewerkt met Alpina@Work of Dienstverlener en/of zijn adviezen niet opvolgt.

### Artikel 8 Wijziging van de dienstverleningsbepalingen

Wij kunnen deze dienstverleningsbepalingen wijzigen. Deze wijzigingen maken wij minimaal 1 maand voor invoering daarvan bij u bekend.

### Artikel 9 Aansprakelijkheid

#### 9.1 Directe schade

Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade indien deze schade voortvloeit uit een aantoonbare toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.

## 9.2 Indirecte schade

De aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Indirecte schade is in ieder geval, doch niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, verminderde goodwill en bedrijfsstagnatie.

# Artikel 10 Bescherming van persoonsgegevens

## 10.1 Privacy

Wij gaan vertrouwelijk om met alle gegevens van u en uw werknemers. Wij gebruiken die gegevens om:

- a) (potentiële) werknemers te beoordelen;
- b) de relatie met u en uw werknemers te onderhouden;
- d) betalingen te ontvangen;
- e) ons en andere banken of verzekeraars te beschermen tegen fraude;
- f) ons aan de wet te houden;
- g) geanonimiseerde statistieken te kunnen maken.

De werknemer heeft het recht om:

- a) inzage te vragen in de persoonsgegevens die we van de werknemer verwerken;
- b) ons te vragen persoonsgegevens te corrigeren indien dat nodig is;
- c) bezwaar te maken tegen verdere verwerking van persoonsgegevens of een beperking van de verwerking te vragen;
- d) ons te vragen de persoonsgegevens die we van de werknemer verwerken te verwijderen.

Wij houden ons hierbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en onze Privacyverklaring. De gedragscode is gemaakt door het Verbond van Verzekeraars. U kunt de hele tekst ervan verkrijgen via [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). Of door de tekst op te vragen bij het Verbond van Verzekeraars. Stuur een brief naar postbus 93450, 2509 AL Den Haag of bel via 070 33 38 500. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de privacy verklaringen van Mandaat Assuradeuren en Alpina@Work van toepassing.

## 10.2 Wet- en regelgeving verwerking persoonsgegevens

U zorgt ervoor dat wij aan alle wet- en regelgeving kunnen voldoen die gaat over het verwerken van Persoonsgegevens. Geef ons daarom alleen gegevens die u ons mag geven volgens de wet- en regelgeving. Dit is uw verantwoordelijkheid. Overtreedt u deze regels toch? Dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk.

# Artikel 11 Klachten en geschillen

## 11.1 Klachten en geschillen

Heeft u een klacht over de uitvoering van het Werkgeversloket? Laat het ons weten. Graag kijken we samen met u naar de beste oplossing. Stuur ons een brief of e-mail naar [werkgeversloket@mandaatassuradeuren.nl](mailto:werkgeversloket@mandaatassuradeuren.nl) met uw klacht. Of bel ons om uw klacht te bespreken. Komen we er samen niet uit? Dan kunt u naar de rechter. De rechter beslist dan of uw klacht terecht is. En of wij goed met uw klacht zijn omgegaan.

### **11.2 Klachten over en geschillen met externe dienstverleners**

Als u een klacht heeft over een externe dienstverlener, ingeschakeld via het Werkgeversloket, dan kunt u uw klacht bij ons indienen. Wij gaan in gesprek met deze dienstverlener om de klacht op te lossen.

Als de externe dienstverlener in gebreke blijft of u vindt dat u niet dat geleverd heeft gekregen wat was afgesproken, dan dient u een eventuele claim rechtstreeks bij deze dienstverlener neer te leggen. Mandaat Assuradeuren noch Alpina@Work kan aansprakelijk worden gesteld voor financiële schade die u leidt door een externe dienstverlener.

## **Artikel 12 Toepasselijk recht**

Op de dienstverleningsbepalingen is Nederlandse recht van toepassing.