



REGLEMENT

Servicefoon

Definities

- 1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder
 - a **Dienst(en)**
De transacties die de klant kan verrichten en/of de informatie die de klant kan opvragen via de telefoon en/of internet door middel van gebruik van de Tincode en waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
 - b **Klant**
Degene of degenen, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, die afnemer(s) is/zijn van door de bank en/of de gelieerde instellingen aangeboden financiële producten en/of diensten en krachtens de overeenkomst gebruik maakt/maken van de dienst(en).
 - c **Tincode**
Een strikt persoonlijke en niet overdraagbare code die de klant toegang geeft tot de dienst(en).
 - d **Correspondentieadres**
Het door de klant opgegeven adres.
 - e **Bank**
SNS Regio Bank NV, gevestigd te Utrecht.
 - f **Voorwaarden**
Voorwaarden Servicefoon.
 - g **Overeenkomst**
De door middel van de door de bank gehanteerde en in deze voorwaarden beschreven procedure gesloten overeenkomst tussen de klant en de bank terzake van het gebruik van de Tincode.
 - h **Gelieerde instellingen**
Alle tot SNS REAAL NV, zowel nu als in de toekomst, behorende instellingen zoals SNS Bank NV, REAAL Levensverzekeringen NV, REAAL Schadeverzekeringen NV.

Voorwaarden

- 2 Bij gebruik van de Tincode zijn van toepassing deze voorwaarden alsmede de Algemene (Bank)voorwaarden, voorzover daarvan in deze voorwaarden niet wordt afgeweken.
Daarnaast kunnen voor iedere dienst afzonderlijk voorwaarden van toepassing zijn, die de klant ontvangt bij het aangaan van die dienst. Ingeval van strijdigheid van de voor die dienst geldende voorwaarden met deze voorwaarden prevaleren de voor die dienst geldende voorwaarden.

Dienst(en)

- 3 De klant mag voor het gebruikmaken van de dienst(en) uitsluitend handelen met inacht-neming van de door de bank vastgestelde voorwaarden en gebruiksvoorschriften.
De bank is bevoegd deze voorwaarden en gebruiksvoorschriften te wijzigen en zal de klant daarvan in kennis stellen.
- 4 De bank zal streven naar een ongestoorde beschikbaarheid van de dienst(en). Indien de door de bank beschikbaar gestelde dienst(en), door welke oorzaak dan ook, geheel of gedeeltelijk tijdelijk niet meer beschikbaar is/zijn, zal de bank trachten de klant - zo mogelijk tevoren - hiervan in kennis te stellen.
- 5 De bank is bevoegd een of meer van de door haar beschikbaar gestelde (onderdelen van de) dienst(en) te laten vervallen. De bank zal de klant tenminste een maand tevoren hiervan in kennis stellen. De klant is - indien hij het vervallen van een of meer onderdelen van de dienst(en) niet wenst te aanvaarden - tot de meegedeelde ingangsdatum bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.
- 6 De door de bank te geven informatie door middel van de dienst(en) wordt - tenzij anders vermeld - onder voorbehoud gegeven. Uitsluitend de aan de klant schriftelijk verschaft documenten en gegevens inzake de financiële producten en/of diensten die de klant bij de bank en/of de gelieerde instellingen heeft afgenomen, leveren tussen de klant en de bank respectievelijk de gelieerde instellingen volledig bewijs op, zolang daartegen door de klant geen tegenbewijs is geleverd.
- 7 De klant zal de dienst(en) uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden volgens de door de bank terzake gegeven aanwijzingen en binnen de door de bank gestelde voorwaarden. De bank is te allen tijde bevoegd om het gebruik van de dienst(en) door de klant geheel of gedeeltelijk te beëindigen, te beperken of op te schorten, indien door technische omstandigheden ongewijzigde voortzetting van het gebruik van de dienst(en) niet meer van de bank gevegd kan worden.
- 8 De bank is gerechtigd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.

Procedure / gebruik Tincode

- 9 De bank stuurt de klant de Tincode in gesloten envelop naar het correspondentieadres. Indien de klant de Tincode in een open envelop ontvangt, dient de klant de bank hiervan onverwijld op de hoogte te stellen en voorts met in achtneming van artikel 10 te handelen. De klant is verplicht de Tincode te wijzigen overeenkomstig de door de bank gegeven instructies.
- 10 De Tincode is strikt persoonlijk. De klant is verplicht een hem toegekende Tincode geheim te houden. Indien de klant weet of vermoedt dat zijn Tincode bij derden bekend is, dient hij dit onmiddellijk telefonisch of schriftelijk aan de bank mee te delen bij het door de bank aangegeven adres of telefoonnummer en indien de bank daartoe verzoekt aangifte te doen bij de politie. Verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de Tincode dient onmiddellijk telefonisch of schriftelijk aan de bank te worden gemeld bij het door de bank aangegeven adres en telefoonnummer. Een telefonische melding dient binnen 3 dagen schriftelijk aan de bank te worden bevestigd. Na melding als hiervoor vermeld neemt de bank maatregelen ter voorkoming van schade als gevolg van misbruik of onjuist gebruik van de Tincode. Het gebruik van de dienst(en) kan in verband hiermee geheel of gedeeltelijk tijdelijk worden opgeschort.
- 11 Het verkrijgen van toegang tot de dienst(en) dient plaats te vinden door het gebruik van de combinatie Tincode en een daartoe door de bank aangewezen rekeningnummer en geldt als identificatie van de klant (en/of de door de klant aangewezen gebruiker(s)). Indien door middel van het gebruik van de combinatie Tincode en een daartoe door de bank aangewezen rekeningnummer toegang wordt verzocht tot de dienst(en), wordt dit verzoek tot toegang geacht te zijn gegeven door de klant (en/of de door de klant aangewezen gebruiker(s)), wanneer het hiervoor bedoeld rekeningnummer met bijbehorende Tincode volgens de door de bank gegeven gebruiksvoorschriften is gebruikt. De bank is dan ook bevoegd toegang te verlenen, zonder daaraan voorafgaand bij de klant het verzoek tot toegang te verifiëren.
- 12 De bank is te allen tijde gerechtigd het gebruik van de Tincode om haar moverende redenen te beperken, te blokkeren of te beëindigen.
De bank zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

Volmacht

- 13 De klant machtigt door gebruik van de Tincode tot wederopzegging de bank om bij de gelieerde instellingen - voor zover nodig - al die gegevens op te vragen die nodig zijn om de klant door middel van de dienst(en) inzicht te verschaffen in de stand van de door de klant van (een van) die instellingen afgenomen financiële producten en/of diensten.

Vergoeding

- 14 De bank en/of door haar aangewezen derden is/zijn bevoegd de klant voor het gebruik van de dienst(en) een door de bank vast te stellen vergoeding in rekening te brengen. De bank kan de hoogte van deze vergoeding te allen tijde wijzigen en doet hiervan, ingeval van verhoging, tenminste één kalendermaand voor ingangsdatum van deze wijziging mededeling aan de klant. De klant is - indien hij een verhoging van een vergoeding niet wenst te aanvaarden - tot de meegeedeelde ingangsdatum bevoegd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. Indien deze opzegging de bank niet bereikt voor de ingangsdatum wordt zij als niet gegeven beschouwd.
- 15 De kosten van het gebruik van het communicatienetwerk en/of de telefoon van de klant komen voor diens rekening.

Aansprakelijkheid

- 16 De klant is te allen tijde onder alle omstandigheden aansprakelijk voor alle gevolgen van het gebruik van de Tincode. De klant is slechts dan niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van de Tincode als de schade is ontstaan in de periode na de ontvangst door de bank van de melding overeenkomstig artikel 10.
- 17 De bank is niet aansprakelijk voor enige schade, die niet door haar opzet of grove schuld is ontstaan en die direct of indirect voortvloeit uit
 - ⊙ Gehele/gedeeltelijke niet beschikbaarheid van de dienst(en).
 - ⊙ Verstrekking van onjuiste en/of onvolledige informatie als vermeld in artikel 1a.
 - ⊙ Onjuist dan wel onbevoegd gebruik dan wel misbruik van de dienst(en) door de klant en/of derden.
 - ⊙ Gebruik van het datanetwerk inclusief internet waarvan de klant gebruik maakt en waarover het transport van data plaatsvindt.
- 18 Voor misverstanden, verminderingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van mededelingen en/of informatie ten gevolge van het gebruik van de dienst(en) in het verkeer tussen de klant en de bank, alsook tussen de bank en derden, voorzover betrekking hebbende op de relatie met de klant is de bank aansprakelijk, voorzover haar opzet of grove schuld te verwijten is.

Einde overeenkomst

- 19 Deze overeenkomst eindigt onmiddellijk ingeval van
 - ⊙ Faillissement, ontbinding, indien de klant een rechtspersoon is, ondercuratelestelling, overlijden van de klant.
 - ⊙ Verlening van surséance van betaling aan de klant.
 - ⊙ Onderbewindstelling van het vermogen van de klant.
 - ⊙ Een schriftelijke mededeling van de klant aan de bank dat hij niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden.

- 20 De overeenkomst eindigt door opzegging ervan door de klant of door de bank. Opzegging dient schriftelijk te geschieden met inacht-neming van een termijn van een maand. Indien de inachtneming van deze termijn redelijkerwijze niet van de opzeggende partij geveerd kan worden, kan zij met onmiddellijke ingang opzeggen.
- 21 Bij beëindiging van de overeenkomst zal de bank direct de dienst(en) voor de klant stopzetten. De klant is niet meer bevoegd de Tincode te gebruiken vanaf de datum van beëindiging. De bank is gerechtigd de opdrachten door de klant verstrekt voordat de bank een schriftelijke opzegging heeft ontvangen uit te voeren.

Wijziging voorwaarden

- 22 De bank is bevoegd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zijn voor de klant bindend één kalendermaand nadat de inhoud daarvan schriftelijk aan de klant is meegedeeld. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, dient hij dit binnen één maand na vermelde mededeling schriftelijk aan de bank mee te delen. Indien deze mededeling de bank niet bereikt vóór de ingangsdatum wordt zij als niet gegeven beschouwd.

Fusie

- 23 Ingeval van fusie met en bij overdracht van (een gedeelte van) haar activiteiten aan een andere instelling is de bank bevoegd de rechtsverhouding waarin de bank tot de klant staat over te dragen aan de instelling, die de activiteiten van de bank voortzet.

Toepasselijk recht / geschillenregeling / bevoegde rechter

- 24 Op de overeenkomst alsmede deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
25. De klant zal eventuele geschillen met betrekking tot het gebruik van de dienst(en) voorleggen aan de Geschillencommissie Bankzaken conform het voor de Commissie geldende reglement. Indien de klant een geschil op grond van het voor de Geschillencommissie Bankzaken geldende reglement niet aan de Commissie kan voorleggen, zal de klant het geschil aanhangig maken bij de bevoegde Nederlandse rechter.