



# Voorwaarden en productkenmerken

## Van Lanschot Personal Service

1. Voorwaarden voor Van Lanschot Personal Service
2. Productkenmerken van Van Lanschot Personal Service

In deze brochure leest u wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten over Van Lanschot Personal Service.

## 1. Voorwaarden voor Van Lanschot Personal Service

### 1. Welke informatie vindt u in de verschillende hoofdstukken in deze brochure?

Van Lanschot Personal Service is een dienst die bestaat uit verschillende services. Hieronder staat een opsomming van onze diensten. Meer informatie over deze diensten leest u bij onze 'Productkenmerken' (pagina 3 en 4).

#### Registratieservice

- Passen
- Identiteitsbewijs
- Reisdocumenten
- Polisgegevens
- Overige nuttige informatie
- Andere waardevolle informatie

#### Service bij verlies of diefstal

- Blokkeren van kaarten en op verzoek van klant laten vervangen van geblokkeerde kaarten
- Voorschot bij verblijf in het buitenland
- Sleutelretourservice
- Bagageretourservice

#### Herinneringsservice

- Identiteitsbewijs

### 2. Voor wie is Van Lanschot Personal Service?

Van Lanschot Personal Service is voor consumenten met een betaalrekening bij Van Lanschot.

### 3. Wanneer gelden de Voorwaarden voor Van Lanschot Personal Service voor u?

Deze voorwaarden gelden vanaf het moment dat wij het ondertekende inschrijfformulier van u ontvangen. Door ondertekening gaat u akkoord met de Voorwaarden voor Van Lanschot Personal Service. Hebt u de gegevens van uw gezinsleden, die op uw adres wonen, ook bij ons geregistreerd? Dan gelden deze voorwaarden ook voor hen.

### 4. Veranderingen in de Voorwaarden voor Van Lanschot Personal Service

Wij mogen deze voorwaarden veranderen. Als wij dat doen, moeten wij u dat uiterlijk één maand voor de verandering schriftelijk laten weten.

### 5. Wanneer kunt u gebruikmaken van Van Lanschot Personal Service?

U kunt gebruikmaken van Van Lanschot Personal Service op het moment dat wij uw inschrijfformulier volledig ingevuld en ondertekend ontvangen. Met het ondertekenen van het inschrijfformulier geeft u ons een volmacht. De volmacht wordt alleen gebruikt als u een geval van verlies of diefstal aan ons meldt met het verzoek dit door te geven aan de betreffende kaartuitgevers. Uw lidmaatschap geldt voor één kalenderjaar. Daarna verlengen wij Van Lanschot Personal Service automatisch voor één jaar. Wilt u dat niet? Stuur u dan uiterlijk één maand voor afloop van uw lidmaatschap uw schriftelijke verzoek tot beëindiging.

### 6. Wanneer eindigt Van Lanschot Personal Service?

U kunt de Van Lanschot Personal Service op elk moment opzeggen. Stuur u ons uiterlijk een maand voor de vervaldatum een brief met uw beëindigingverzoek. U betaalt per jaar vooruit. Als u uw lidmaatschap bij Van Lanschot Personal Service eerder beëindigt, ontvangt u geen geld terug. Ook wij kunnen uw lidmaatschap van Van Lanschot Personal Service beëindigen. Als we dat doen, dan bellen wij u en/of sturen wij u daarover een brief.

### 7. De kosten voor Van Lanschot Personal Service

Hebt u een KroonRekening bij Van Lanschot? Dan hoort de bijdrage voor Van Lanschot Personal Service in uw betaalpakket. U betaalt hiervoor niets extra. Hebt u een andere betaalrekening? Dan betaalt u wel extra kosten. Deze kosten staan in het overzicht Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten. Deze kunt u vinden op onze website [www.vanlanschot.nl/betalen](http://www.vanlanschot.nl/betalen).

**8. Wie voert de dienst Van Lanschot Personal Service uit?**

U kunt 24 uur per dag 365 dagen per jaar gebruikmaken van de dienstverlening van Van Lanschot Personal Service. SOS International voert deze diensten voor ons uit.

**9. De registratie van uw gegevens**

Van Lanschot Personal Service registreert de gegevens die u wilt laten vastleggen. Wij bewaren uw gegevens in ons bestand, zolang u bent ingeschreven. U kunt uw gegevens altijd inzien. Zorgt u ervoor dat wij altijd de juiste gegevens van u en uw gezinsleden hebben. U en uw gezinsleden moeten wel op hetzelfde adres wonen. Met het inschrijfformulier geeft u uw gegevens aan ons door. U kunt deze daarna altijd laten aanpassen of verwijderen. Dat kan telefonisch of schriftelijk. Wij verwerken uw aanpassing binnen vijf werkdagen en bevestigen dat schriftelijk aan u.

**10. Wie is verantwoordelijk voor de registratie van de juiste gegevens?**

U bent zelf verantwoordelijk voor het registreren van de juiste gegevens. U ontvangt ieder jaar een overzicht van uw gegevens bij Van Lanschot Personal Service. Controleert u met dat overzicht uw gegevens. Zijn de gegevens niet juist of niet volledig? Laat het ons dan weten door het wijzigingsformulier toe te sturen. U kunt natuurlijk ook bellen met de Helpdesk Personal Service (zie Belangrijke contactgegevens).

**11. Wet bescherming persoonsgegevens**

Wij houden ons aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming delen wij geen gegevens met anderen.

**12. Wat als u ontevreden bent?**

Bent u ontevreden over Van Lanschot Personal Service? Laat u ons dat dan weten. Stuur u klacht naar:

Van Lanschot Bankiers  
Afdeling Klachtenmanagement  
Postbus 1021  
5200 HC 's-Hertogenbosch.

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid),  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag.

Ieder van ons kan naar de rechter gaan. Op deze voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.

## 2. Productkenmerken van Van Lanschot Personal Service

### Registratieservice

Met de registratieservice kunt u uw gegevens en de gegevens van uw gezinsleden laten vastleggen. U registreert financiële kaarten, identiteitsbewijzen, polisgegevens en overige waardevolle gegevens/eigendommen. Raakt u uw gegevens of eigendommen kwijt? Dan achterhalen wij uw gegevens en bekijken hoe wij u van dienst kunnen zijn. Wij helpen u bijvoorbeeld door blokkades op uw financiële kaarten en/of telefoon te zetten, door uw sleutels terug te bezorgen et cetera.

#### 1. Uw beveiligingsgegevens

U beveiligt uw gegevens extra met een cijfercode of met een Personal Code. Deze bedenkt u zelf en vult u in op het inschrijfformulier. U vermeldt de cijfercode of de Personal Code in de blokken op het inschrijfformulier. Bij 'Toelichting' vermeldt u een omschrijving van uw Personal Code. Dit is een geheugensteun mocht u uw Personal Code vergeten.

#### 2. Uw nuttige informatie

Hier geeft u aan welke informatie nuttig is in geval van nood. Bijvoorbeeld de gegevens van uw huisarts, medicijnen, bloedgroep, allergieën. U vult hier ook de gegevens van personen die wij in geval van nood moeten waarschuwen.

#### 3. Uw gegevens over uw waardevolle documenten en eigendommen

Waardevolle documenten en eigendommen zijn bijvoorbeeld uw verzekeringspolissen, garantiebewijzen, contracten, nummers van autosleutels, kentekens of fietsen. De informatie die u ons hierover geeft registreren wij. U kunt ook foto's van waardevolle eigendommen aanleveren. Op die manier kunnen uw eigendommen eventueel snel herkend worden.

### Service bij verlies of diefstal

Van Lanschot Personal Service helpt u bij verlies of diefstal van financiële kaarten, sleutels en uw bagage. Hieronder leest u hoe dat werkt.

#### 5. Wat doet u bij verlies of diefstal van uw financiële kaarten en andere waardevolle documenten?

U belt Van Lanschot Personal Service zodra u merkt dat u bestolen bent of waardevolle financiële kaarten en documenten bent kwijtgeraakt. U vertelt ons welke financiële kaarten u wilt blokkeren. Deze blokkeren wij dan onmiddellijk namens u. Wilt u verloren of gestolen financiële kaarten vervangen? Dan verzoeken wij de kaartuitgevers om dit onmiddellijk te regelen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor u. Wij informeren u schriftelijk wat wij hebben geblokkeerd.

#### 6. Wie draagt het risico bij verlies of diefstal van waardevolle passen of documenten?

Is er sprake van misbruik met uw financiële kaarten of documenten nadat u ons hebt geïnformeerd? Dan is dat ons risico. Vindt misbruik plaats voordat u ons informeerde? Of hebt u ons niet goed geïnformeerd? Of bent u nalatig geweest? Dan is het risico voor uzelf. Het elektronisch tegoed op uw financiële kaarten (OV-chipkaart) dat u bent kwijtgeraakt, ontvangt u in geen enkel geval van ons terug.

#### 7. Wat spreken wij af over een voorschot bij noodgevallen?

In noodgevallen kunt u vragen om een voorschot (emergency cash). Dat kan alleen als u op reis bent en u al uw geld kwijt bent. U moet dan wel kunnen bewijzen dat u bent ingeschreven bij Van Lanschot Personal Service. U doet dat bijvoorbeeld met uw Personal Code (zie Registratieservice). U ontvangt een maximaal voorschot van € 2.500,00 en wij betalen eventueel voor onverwachte kosten voor vliegtickets of hotel. Deze kosten betalen wij rechtstreeks aan de vliegtuigmaatschappij of het hotel. Het voorschot betalen wij aan u. Wij maken het geld dan over naar een bank bij u in de buurt. U kunt daar uw geld ophalen. U betaalt ons het voorschot en de onverwachte kosten later terug. U betaalt dan ook administratiekosten.

**8. Sleutelretourservice**

Verliest u uw sleutels met onze sleutelhanger? Dan kan de vinder uw sleutels in een brievenbus van een postdienst gooien. De postdienst bezorgt uw sleutels bij Van Lanschot Personal Service. Wij sturen dan uw sleutels terug. U ontvangt van ons één sleutelhanger. U kunt extra sleutelhangers bestellen met het bestel-/wijzigingsformulier. Op dit formulier staan de kosten van de extra sleutelhangers. U kunt dit formulier opvragen bij de Helpdesk Personal Service.

**9. Bagageretourservice**

U hebt een bagagelabel ontvangen. Bij gebruik van dit bagagelabel hoeft u uw naam en adres er niet op te vermelden. Het unieke nummer op deze label maakt uw bagage herkenbaar voor ons. De vinder belt het nummer dat op het label vermeld staat. Wij informeren u dat uw bagage gevonden is. U kunt de bagage dan laten opsturen (de kosten hiervoor zijn voor u) of u haalt uw bagage zelf op. Bent u uw bagage kwijt? Belt u ons dan op +31 (0)20 651 59 05. Extra labels bestelt u met het bestel-/wijzigingsformulier. Op dit formulier staan de kosten van deze extra labels.

**Herinneringsservice****10. Herinneringsservice identiteitsbewijzen**

Registreert u identiteitsbewijzen bij Van Lanschot Personal Service? Dan herinneren wij u uiterlijk twee maanden voor de einddatum aan de vervaldatum van uw identiteitsbewijs. Zo kunt u tijdig een nieuw document aanvragen bij uw gemeente. Wij zijn niet aansprakelijk voor het te laat vernieuwen van uw documenten.

**Extra geheugensteuntjes****11. Stickers**

U hebt stickers ontvangen met het alarmnummer van Van Lanschot Personal Service. Plak deze stickers in uw agenda, koffer, tas en auto of op andere eigendommen. U kunt het nummer natuurlijk ook in uw mobiele telefoon zetten. Het handigste is het nummer te bewaren bij eigendommen die u snel bij de hand hebt, maar die niet gelijktijdig gestolen kunnen worden of verloren gaan. Zo hebt u het alarmnummer altijd bij de hand. Extra stickers bestelt u met het bestel-/wijzigingsformulier.

**Belangrijke contactgegevens**

Alarmnummer SOS	+31 (0)20 651 59 05
Postadres	Van Lanschot Personal Service Postbus 5177 2900 ED Capelle aan de IJssel
Helpdesk	T (010) 264 60 70 F (010) 264 60 61