



Van Lanschot

Voorwaarden en product- kenmerken 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. Wat is Van Lanschot Personal Service?

Van Lanschot Personal Service biedt u toegang tot een digitale kluis waarin u naar keuze uw waardevolle gegevens, bankkaarten en documenten kunt registreren.

U kunt 24 uur per dag 365 dagen per jaar gebruikmaken van de dienstverlening van Van Lanschot Personal Service. Database Fulfilment B.V. (DBF) en SOS International voeren op verzoek van Van Lanschot de dienstverlening voor Personal Service uit.

Hieronder staat een opsomming van onze diensten. Meer informatie over deze diensten leest u bij onze 'Productkenmerken' (pagina 4 en 5).

Registratieservice

- Bankkaarten
- Identiteitsbewijs
- Reisdocumenten
- Polisgegevens
- Mobiele telefoons
- Andere waardevolle informatie

Service bij verlies of diefstal

- Blokkeren van bankkaarten, mobiele telefoons en op verzoek van klant laten vervangen van geblokkeerde bankkaarten
- Voorschot bij verblijf in het buitenland
- Sleutelretourservice
- Bagageretourservice

Herinneringsservice

- Identiteitsbewijs

2. Voor wie is Van Lanschot Personal Service?

Van Lanschot Personal Service is beschikbaar voor klanten van Van Lanschot Kempen Wealth Management N.V., ook handelend onder de naam Van Lanschot, met een BetaalRekening Particulier.

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

In de welkomstbrief van Van Lanschot Personal Service verwijzen wij u naar de Voorwaarden van Van Lanschot Personal Service. Deze voorwaarden gelden vanaf het moment dat u uw persoonlijke dossier heeft ingevuld en opgeslagen. Met deze activatie van uw persoonlijk dossier 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 u uw persoonlijke dossier heeft ingevuld en opgeslagen. Door uw akkoordverklaring ten aanzien van deze voorwaarden verstrekt u ons tevens een volmacht met het recht van substitutie om in geval van verlies of diefstal van uw bankkaarten namens u een melding te doen bij de uitgevende bank en deze te laten blokkeren. Wij geven deze volmacht door aan SOS International. U kunt deze volmacht te allen tijde intrekken. Dat moet u ons dan schriftelijk laten weten. Intrekking van deze volmacht heeft dan uiteraard wel tot gevolg dat u vanaf dat moment zelf voor blokkering van uw bankkaarten dient te zorgen.

6. Wanneer eindigt Van Lanschot Personal Service?

Uw lidmaatschap geldt tot:

- Opzegging door u,
- Opzegging door Van Lanschot Kempen Wealth Management,
- Bij het beëindigen van uw BetaalRekening Particulier bij Van Lanschot Kempen Wealth Management.

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

7. De kosten voor Van Lanschot Personal Service

Had u voorheen een KroonRekening bij Van Lanschot? Dan zitten de kosten voor Van Lanschot Personal Service in het tarief van uw KroonRekening verwerkt. U betaalt dus niets extra. Hebt u een andere betaalrekening? Dan betaalt u wel kosten. Deze kosten staan in het overzicht Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten. Deze kunt u vinden op onze website www.vanlanschot.nl/betalen.

8. De registratie van uw gegevens

U kunt zelf uw gegevens en de gegevens van uw gezinsleden registreren. U en uw gezinsleden moeten wel op hetzelfde adres wonen. U kunt uw gegevens altijd inzien. U kunt uw gegevens altijd direct aanpassen. Ga hiervoor naar www.mijnpersonalservice.nl en login. Wij bewaren uw gegevens in ons bestand, zolang u bent ingeschreven. U bent zelf verantwoordelijk voor het registreren van de juiste gegevens en voor het up to date houden van die gegevens.

9. Persoonsgegevens

U bent zich ervan bewust dat wij persoonsgegevens van u verwerken. We gaan daar zorgvuldig mee om. In ons Privacy Statement (vanlanschot.nl/privacy) leest u meer daarover.

10. Wat als u ontevreden bent?

Bent u ontevreden over Van Lanschot Personal Service? Laat u ons dat dan weten. Stuur uw klacht naar:
Van Lanschot
Afdeling Klachtenmanagement
Postbus 1021
5200 HC 's-Hertogenbosch.

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u naar de burgerlijk rechter gaan. We spreken met elkaar af dat alleen de rechter te Amsterdam bevoegd is. 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 vastleggen. U registreert bankkaarten, 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 bankkaarten en/of telefoon te zetten, door uw sleutels terug te bezorgen et cetera.

1. 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 in van personen die wij in geval van nood moeten waarschuwen.

2. 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 hierover heeft kunt u registreren in uw persoonlijke online dossier.

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.

3. Wat doet u bij verlies of diefstal van uw bankkaarten?

U belt Van Lanschot Personal Service bij verlies of diefstal van uw bankkaarten. U vertelt ons welke bankkaarten u wilt blokkeren. Deze blokkeren wij dan onmiddellijk namens u. Wilt u verloren of gestolen bankkaarten 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.

4. Wie draagt het risico bij verlies of diefstal van bankkaarten?

Is er sprake van misbruik met uw bankkaart 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 (bank)kaarten of die van uw gezinslid wordt niet vergoed.

5. Wat spreken wij af over een voorschot bij noodgevallen?

In noodgevallen kunt u vragen om een voorschot (emergency cash) aan de alarmcentrale, telefoon +31 (0)20 651 59 05 . Een noodgeval houdt in dat u te maken heeft met verlies of diefstal en als gevolg daarvan al uw financiële kaarten en geld kwijt bent. U moet dan wel ingeschreven staan bij Van Lanschot Personal Service. U ontvangt een maximaal voorschot van € 2.500 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 dan ook administratiekosten, deze administratiekosten zijn bekend bij de alarmcentrale. Wij zullen deze kosten en de administratiekosten incasseren van uw BetaalRekening Particulier.

6. 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 door te bellen naar onze helpdesk op 010 264 60 70.

7. 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 20 651 59 05. Extra labels bestelt u door te bellen naar onze helpdesk op 010 264 60 70.

Herinneringsservice

8. 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

9. 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 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