

Algemene Voorwaarden Elektronische Diensten Delta Lloyd

XY 15418-0317



Inleiding

In deze voorwaarden staan de afspraken tussen u en Delta Lloyd Levensverzekering N.V., Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., Delta Lloyd Zorg B.V. en Delta Lloyd Bank die gelden als u gebruik maakt van onze apps of andere elektronische diensten. Zo is voor u duidelijk wat wij voor u doen en wat wij van u verwachten.

Om het eenvoudig te houden, noemen wij in deze voorwaarden al deze bedrijfsonderdelen samen Delta Lloyd.

Contact

Hebt u als particuliere of zakelijke klant vragen over onze elektronische diensten? Vraag het ons op één van de volgende manieren:

- Online: www.deltalloyd.nl/klantenservice.
 - E-mail: csd@deltalloyd.nl.
 - Telefonisch: 020 - 594 81 00 via onze Client Service Desk, bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur.
-

Wat staat er in deze voorwaarden?

Waarvoor zijn deze voorwaarden?	4
Wat zijn de elektronische diensten?	4
Hoe krijgt u de elektronische diensten?	4
Wanneer stoppen de elektronische diensten?	4
Hoe is uw privacy geregeld?	5
Hoe gaan wij om met veranderingen en aanvullingen in deze voorwaarden?	5
Hoe is de verantwoordelijkheid geregeld?	5
Gebruik de elektronische diensten veilig!	5
Eigendom van de elektronische diensten	7
Werking van deze voorwaarden	7
Toepasselijk recht en geschillen	7

Algemene Voorwaarden Elektronische Diensten

Waarvoor zijn deze voorwaarden?

In deze voorwaarden staan de regels die gelden voor het gebruik van elektronische diensten via de website www.deltalloyd.nl en apps. In deze voorwaarden leest u onder andere wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Wat zijn de elektronische diensten?

U gebruikt onze elektronische diensten om informatie over uw producten en diensten van Delta Lloyd te ontvangen, (de status van) uw producten en diensten te bekijken, uw bankzaken te regelen en, als dat mogelijk is, wijzigingen door te geven.

Wij mogen deze diensten voor u uitbreiden, beperken, wijzigen of stopzetten, bijvoorbeeld om bedrijfseconomische redenen.

Wij kennen onder meer de volgende diensten:

Mijn Delta Lloyd

Mijn Delta Lloyd is een online omgeving voor particuliere en zakelijke klanten en adviseurs. U kunt hier uw gegevens, (de huidige status van) uw product(en) en dienst(en) bekijken en, als dat van toepassing is, wijzigen. Tevens kunt u uw bankzaken regelen.

Mobiele Apps

- De Delta Lloyd App is een service en informatie app voor (potentiële) klanten en adviseurs. In de app kunt u o.a. een zorgdeclaratie of bouwdepotdeclaratie indienen. Ook kunt u de status van uw hypotheekofferte volgen. Daarnaast vinden adviseurs er fiscale informatie en cijfers, rekentools en relevante informatie.
- De Delta Lloyd Bank App is een extra service voor particuliere klanten naast Mijn Delta Lloyd. Hiermee kunt u (ook) uw bankzaken regelen.

Toekomstige Delta Lloyd apps vallen ook onder de werking van deze voorwaarden.

Hoe krijgt u de elektronische diensten?

Hebt u een product bij Delta Lloyd? Dan ontvangt u een brief of een e-mail met een activatiecode voor Mijn Delta Lloyd. Hiermee registreert u zich en kiest u een gebruikersnaam en wachtwoord. Met deze gegevens kunt u inloggen en gebruikmaken van Mijn Delta Lloyd.

De apps kunt u downloaden vanuit de App Store of Google Play Store. Controleer wel regelmatig of er updates zijn, zodat uw app goed werkt op uw smartphone of tablet.

Adviseur

Hebt u een aanstelling bij Delta Lloyd?

- Dan ontvangt u voor de toegang tot Mijn Delta Lloyd voor adviseurs een e-mail met een gebruikersnaam en een tijdelijk wachtwoord. Vervolgens kunt u bij het aanmaken van een account een nieuwe gebruikersnaam en wachtwoord instellen.
- Binnen Mijn Delta Lloyd kunt u via de functie gebruikersbeheer één of meer personen toegang (een account) tot Mijn Delta Lloyd geven. Daarbij kan ook worden aangegeven welke autorisaties deze persoon binnen Mijn Delta Lloyd krijgt.
- Als adviseur bent u verantwoordelijk voor de uitgifte van de accounts.
- Wanneer u een account hebt uitgegeven, moet u in ieder geval bij personele wijzigingen of bij vermoeden van onrechtmatig gebruik het account intrekken.

Als adviseur kunt u, voor zover mogelijk en indien u daartoe bevoegd bent, de beschikbare gegevens van uw klanten en overige informatie bij Delta Lloyd bekijken en/of (laten) wijzigen. Ook vindt u informatie (voor zover beschikbaar) over producten en diensten van Delta Lloyd.

Wanneer stoppen de elektronische diensten?

Zegt u of zeggen wij uw Delta Lloyd product op? Dan kunt u de informatie over dat product in ieder geval nog een aantal weken bekijken. Zegt u al uw producten op dan stoppen de elektronische diensten automatisch.

De elektronische diensten stoppen ook als u overlijdt of zich niet aan de afspraken houdt. Wij mogen uw toegang tot de elektronische diensten blokkeren als we dat noodzakelijk vinden. Bijvoorbeeld als het om veiligheid gaat.

Adviseur

Eindigt uw samenwerking met Delta Lloyd? Dan stopt uw toegang tot de elektronische diensten onmiddellijk.

Hoe is uw privacy geregeld?

Wij behandelen persoonsgegevens op een zorgvuldige manier en in overeenstemming met de daarvoor geldende regelgeving. Hoe wij dat doen leest u in ons privacy statement. U vindt ons privacy statement op www.deltalloyd.nl en in Mijn Delta Lloyd onderaan de pagina. U vindt ons privacy beleid ook bij het downloaden van de apps vanuit de App Store of Google Play Store.

Hoe gaan wij om met veranderingen en aanvullingen in deze voorwaarden?

Wij mogen deze voorwaarden altijd veranderen of aanvullen.

Als wij deze voorwaarden wijzigen, dan maken wij dat op onze website, per e-mail, via de elektronische dienst en/of via de apps aan u bekend.

Veranderingen in of aanvullingen op deze voorwaarden gaan altijd dertig dagen later in. Maar als er een wettelijke reden voor is, kunnen ze ook direct ingaan.

Zijn de voorwaarden niet duidelijk, of staat er niets in over een bepaalde situatie? Dan beslissen wij hoe de voorwaarden moeten worden uitgelegd.

Hoe is de verantwoordelijkheid geregeld?

Delta Lloyd doet haar best om ervoor te zorgen dat de elektronische diensten altijd beschikbaar zijn en goed werken. Maar wij geven hiervoor geen garanties en zijn niet aansprakelijk. Wij vergoeden geen (in)directe schade, gevolgschade of misgelopen winst die is ontstaan:

- bij of door een storing;
- omdat u de elektronische diensten niet (meer) kunt gebruiken;
- omdat een betaling is geweigerd, of niet goed of niet op tijd wordt verwerkt;
- omdat wij u per ongeluk verkeerde informatie of verkeerde berekeningen laten zien;
- door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw kant.

De gegevens op uw polisblad/offerte/bankafschrift met betrekking tot de elektronische diensten en apps zijn leidend.

U zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens in de elektronische diensten juist en volledig zijn.

Gebruikt u de elektronische diensten op een veilige manier voor uw bankzaken (zie "Gebruik de elektronische diensten veilig!")? Dan is het uitgangspunt dat wij de schade die u lijdt door misbruik door anderen vergoeden. Wel kan het zijn dat u een eigen risico tot maximaal € 150,- moet betalen.

Gebruik de elektronische diensten veilig!

1 Zorg voor veilige beveiligingscodes

- Kies unieke beveiligingscodes. Zorg ervoor dat uw beveiligingscode niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld géén geboortejaar, naam van familie, opvolgende cijfers of eigen adresgegevens.
- Wij maken onder andere gebruik van uw e-mailadres en, afhankelijk van uw product, uw mobiele telefoonnummer. Uw e-mailadres en mobiele telefoonnummer moeten persoonlijk zijn en alleen door u worden gebruikt. Een wijziging van uw e-mailadres en/

- of mobiele telefoonnummer moet u direct aan ons doorgeven.
- Wijzig uw beveiligingscodes regelmatig. Wijzig uw beveiligingscodes als u denkt dat iemand anders deze weet.

2 Houd de beveiligingscodes geheim

- Geef of vertel uw codes nooit aan anderen. Gebruik uw beveiligingscodes alleen zelf.
- Ga zorgvuldig om met uw beveiligingscodes. Zorg dat niemand met u meekijkt als u uw beveiligingscodes intoetst.
- Schrijf of sla uw beveiligingscodes niet op.
- Een medewerker van Delta Lloyd vraagt u nooit om uw beveiligingscodes! Als iemand om uw beveiligingscode vraagt, bijvoorbeeld telefonisch, via e-mail of sms, geef die dan nooit af.

3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur en internetverbinding

- Beveilig de toegang van uw telefoon, tablet, of computer met een moeilijk te raden toegangscode.
- Installeer geen illegale software op de apparaten waarmee u gebruikmaakt van de elektronische diensten.
- De apparatuur waarmee u inlogt, zoals uw mobiele telefoon, tablet of computer moet een originele en actuele software hebben. Gebruik altijd de laatste versie van de Delta Lloyd apps.
- De computer die u gebruikt moet beveiligd zijn met antivirussoftware en een firewall. Controleer regelmatig op virussen en andere schadelijke programma's.
- Uw apparaat 'jailbreaken' of 'rooten' is voor eigen risico. Zo werken de belangrijke beveiligingsmaatregelen niet meer die in het besturingssysteem zijn gebouwd.
- Log uit als u klaar bent, zodat niemand anders de elektronische diensten kan gebruiken.
- Gebruik geen onbeveiligde internetverbinding voor uw financiële zaken.
- Wanneer u inlogt op de elektronische diensten, komt er een beveiligde verbinding tot stand tussen uw device en Delta Lloyd. Wij gebruiken hiervoor de beveiligingstechniek Secure Socket Layer – Extended Validation (SSL–EV). Zodra een SSL – EV verbinding opstart, verschijnt er in uw browser een gesloten slotje. Controleer regelmatig of u nog in de beveiligde omgeving bent.

4 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

- Neem direct contact met ons op als u denkt dat iemand anders uw beveiligingscodes kent of heeft gebruikt. Doet u dat in ieder geval in deze situaties:
 - U weet of vermoedt dat iemand anders een beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
 - U ziet betalingen die u niet heeft gedaan;
 - Uw mobiele telefoon, tablet of computer, die u gebruikt voor uw financiële zaken, is gestolen of u bent deze verloren.
- Moet u ineens op een andere manier inloggen? Neem dan contact met ons op.
- Wij kunnen uw account altijd blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Dat kan ook op uw eigen verzoek.
- Doe aangifte bij de politie als wij dat aan u vragen. Dat doen wij als wij vermoeden dat er een strafbaar feit is gepleegd. Wij vragen u dan om samen met ons actief naar een oplossing te zoeken.

5 Controleer uw bankrekening

Hebt u een rekening bij Delta Lloyd Bank? Logt u dan minimaal één keer per twee weken in om de gegevens op uw rekening(en) te controleren. Doet u dat niet? Dan loopt u het risico dat eventuele schade door bijvoorbeeld fraude voor uw eigen rekening komt.

6 Gebruik vingerafdruk op app

Hebt u een telefoon of tablet die het gebruik van vingerafdruk ondersteunt? Dan kunt u, na registratie, in de Delta Lloyd App inloggen met uw vingerafdruk. Gebruik de vingerafdruk niet als er vingerafdrukken van anderen op uw toestel zijn geregistreerd.

Eigendom van de elektronische diensten

Alle rechten op de elektronische diensten zijn van Delta Lloyd. De hulpmiddelen en informatie die u van ons krijgt, mag u niet openbaar maken. Deze mag u niet door iemand anders laten gebruiken, bewerken of kopiëren. Ook mag u geen merken of logo's veranderen of weghalen.

Werking van deze voorwaarden

Op het gebruik van de elektronische diensten van Delta Lloyd zijn ook andere voorwaarden van toepassing. Bijvoorbeeld de specifieke voorwaarden van uw product. Als in die andere voorwaarden bepalingen staan die hetzelfde onderwerp regelen, gelden voor de elektronische diensten de regels van deze voorwaarden.

Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze voorwaarden worden uitsluitend aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechter te Amsterdam.