

bunq

Papierwerk

bunq business

Inhoud:

- Overeenkomst bunq business
- Algemene Voorwaarden bunq business
- bunq Kaartregels
- Algemene Voorwaarden Slice

Inhoudsopgave

Overeenkomst	3
Algemene voorwaarden	5
Hoofdstuk 1: Leer ons kennen	5
Hoofdstuk 2: Kennismaken	5
Hoofdstuk 3: bunq zakelijk	5
Hoofdstuk 4: Show me the money!	7
Hoofdstuk 5: Controlecentrum	7
Hoofdstuk 6: Avatars en bijnamen	8
Hoofdstuk 7: Zelf meenemen	8
Hoofdstuk 8: Betalingen	8
Hoofdstuk 9: TransferWise betalingen	9
Hoofdstuk 10: Mobiele NFC betalingen	9
Hoofdstuk 11: Handrem	10
Hoofdstuk 12: Betaalverzoeken en bunq.me	10
Hoofdstuk 13: iDEAL	11
Hoofdstuk 14: Betalen met bunq.to	11
Hoofdstuk 15: Auto top-up	12
Hoofdstuk 16: Automatische incasso's	12
Hoofdstuk 17: U-turn	13
Hoofdstuk 18: Rekening delen	13
Hoofdstuk 19: Deel de bunq liefde!	14
Hoofdstuk 20: Informatie	14
Hoofdstuk 21: Contact	15
Hoofdstuk 22: Check it out!	15
Hoofdstuk 23: Content	15
Hoofdstuk 24: Beveiliging	15
Hoofdstuk 25: De deur van het slot houden	16
Hoofdstuk 26: Zorgplicht	16
Hoofdstuk 27: Derden	16
Hoofdstuk 28: Als je geld op is	16
Hoofdstuk 29: Een nieuwe baan	17
Hoofdstuk 30: Privacy	17
Hoofdstuk 31: Depositogarantiestelsel	17
Hoofdstuk 32: Belangenconflict	17
Hoofdstuk 33: Het einde...	17
Hoofdstuk 34: Juridische ellende	18
Hoofdstuk 35: Overnames, fusies en splitsingen	20
Hoofdstuk 36: Klachten	20
Hoofdstuk 37: Wijzigingen	21
Hoofdstuk 38: Taal	21
Hoofdstuk 39: Voor de rest...	21
Hoofdstuk 40: Toepasselijk recht	21
Kaartregels	22
Hoofdstuk 1: Maestro card & Worldwide MasterCard	22
Hoofdstuk 2: Betalingen	22
Hoofdstuk 3: Cashgeld	23
Hoofdstuk 4: Buitenland	23
Hoofdstuk 5: Limieten	23
Hoofdstuk 6: Terugboeking	23
Hoofdstuk 7: Emergency Services	23
Hoofdstuk 8: Kosten	23
Hoofdstuk 9: Maatwerk	24
Hoofdstuk 10: Eigendom	24
Hoofdstuk 11: Geldigheid	24
Hoofdstuk 12: Veiligheid	24
Hoofdstuk 13: Aansprakelijkheid	24
Algemene Voorwaarden Slice	26

Overeenkomst bunq business

Welkom!

Hi, fantastisch dat je geïnteresseerd bent in bunq business! Voltooi snel je registratie en ontdek al onze gave features.

Overal waar wij de woorden 'je' of 'jou' gebruiken, bedoelen wij jouw handelen voor het bedrijf dat je vertegenwoordigt of (waar toepasselijk) het bedrijf zelf. Soms gebruiken we ter verduidelijking ook 'je bedrijf' of 'het bedrijf'.

Wat gaat er gebeuren?

Een bunq business rekening is een volledige bankrekening. Wet- en regelgeving vereisen van ons dat wij gegevens over je bedrijf verifiëren voordat we een bankrekening voor je mogen openen. Dat is waar ons registratieproces voor dient.

Je kunt alleen een bunq business rekening openen voor een bedrijf indien je gemachtigd bent om dit voor het betreffende bedrijf te doen. Open alsjeblieft geen rekening indien je hiertoe niet gemachtigd bent.

Deze overeenkomst wordt van kracht op het moment dat wij je bedrijf als klant accepteren. Nadat wij je hebben geaccepteerd, zullen wij een bunq business account openen.

Je bunq business account is een gebruikersaccount waarmee je toegang krijgt tot onze diensten. Onder een bunq business account kunnen meerdere bunq bank rekeningen vallen. De tegoeden op deze rekeningen zijn juridisch eigendom van je bedrijf.

Let's talk money

Bekijk onze prijslijsten voor een volledig overzicht van de kosten van onze diensten. De meest recente versie van de prijslijsten kun je vinden op www.bunq.com. De kosten kunnen wijzigen. In geval van wijzigingen zullen wij je informeren.

Literatuur

Normaal gesproken zijn juridische documenten saai. Wij zijn er echter van overtuigd dat dit niet het geval hoeft te zijn, daarom hadden we J.K. Rowling gevraagd om die van ons te schrijven. Helaas, was zij te druk, dus heeft ons juridische team de uitdaging op zich genomen. Veel leesplezier!

De algemene voorwaarden bunq business zijn onderdeel van deze overeenkomst. In de algemene voorwaarden staat alles uitgelegd dat je moet weten over zakelijke bunq accounts. Op onze website onder Together kun je meer lezen over bankieren bij bunq.

De laatste versie van de algemene voorwaarden bunq business kun je vinden op www.bunq.com. Tijdens het registratieproces zullen wij je deze overeenkomst en de algemene voorwaarden ook via e-mail toezenden.

Wijzigingen en beëindiging

Deze overeenkomst blijft van kracht zolang jij wilt, of het moment dat wij besluiten om hem te beëindigen. Je kan de overeenkomst altijd zonder kosten beëindigen.

We kunnen deze overeenkomst van tijd tot tijd wijzigen. Meer informatie over het wijzigen en beëindigen van deze overeenkomst kun je vinden in de algemene voorwaarden (hoofdstuk 33 & 37).

Algemene voorwaarden bunq business

Hallo!

Deze algemene voorwaarden zijn onderdeel van de overeenkomst bunq business (“overeenkomst”) en geven uitleg over je zakelijke bunq account; het waarom en hoe, en de do’s en don’ts. Lees snel verder om meer te weten te komen!

Overal waar wij de woorden ‘je’ of ‘jou’ gebruiken, bedoelen wij jouw handelen voor het bedrijf dat je vertegenwoordigt of (waar toepasselijk) het bedrijf zelf. Soms gebruiken we ter verduidelijking ook ‘je bedrijf’ of ‘het bedrijf’.

Hoofdstuk 1: Leer ons kennen

Wij zijn bunq – bank of the free.

Wil je meer weten over onze bankvergunning? Kijk dan in het bank register van de Nederlandsche Bank. Je kunt dit register vinden op www.dnb.nl.

Wil je ons een kaartje sturen? Wat leuk! Ons adres is Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam. Om ons te vinden in het Handelsregister, zoek op bunq B.V. of op 54992060.

Hoofdstuk 2: Kennismaken

We zijn wettelijk verplicht om informatie over je bedrijf te verzamelen voordat we een bunq account voor je bedrijf mogen openen. Dat is de reden dat we je om gegevens vragen tijdens het registratieproces.

Je kunt alleen een rekening voor een bedrijf openen indien je hiertoe bevoegd bent.

Voltooi het registratie proces alsjeblieft naar waarheid. Meer informatie over het registratie proces kun je vinden op Together (zie www.bunq.com).

Wil je weten of je bedrijf in aanmerking komt voor een bunq account? Check Together op www.bunq.com of via de bunq app.

Hoofdstuk 3: bunq zakelijk

SEPA

Een bunq business rekening is een SEPA bankrekening. Dit betekent dat de rekening alleen geschikt is voor transacties naar en van andere banken binnen de Single Euro Payments Area (SEPA). De SEPA omvat alle landen van de Europese Unie plus Noorwegen, IJsland, Lichtenstein, Zwitserland, San Marino en Monaco. Betalingen van een bank buiten SEPA, via een correspondent bank in SEPA, worden niet ondersteund. Het saldo op je bunq rekening(en) wordt bijgehouden in euro’s.

Onze visie

bunq is opgericht met de droom om de financiële sector te veranderen, daarom hebben we besloten om enkele oude betaalmethoden niet te ondersteunen en prioriteit te geven aan nieuwe

technologieën. Met andere woorden, bij ons geen contant geld storten en betalen met cheques, maar mobiele betalingen, rekeningen delen en foto's met betalingen meesturen. Geen ondersteuning voor ouderwetse spoedoverboekingen, maar echte vooruitgang richting real-time betalingen.

We beleggen je geld verder niet in schadelijke bedrijven, zoals wapenproducenten of vervuilende industrieën. We houden je geld liever 'schoon'. Daarbij komt dat we geen krediet verstrekken en geen negatief saldo op je rekening(en) toestaan, behalve in de situaties die in Hoofdstuk 4 en 34 staan.

De limiet opzoeken!

Heb je een account? Go have fun! Gebruik je account zoveel je wilt binnen de toegestane limieten. Deze limieten zijn nodig om te voorkomen dat het één en ander uit de hand loopt en om te voldoen aan wet en regelgeving. De limieten kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Kijk voor de van toepassing zijnde limieten op Together (zie www.bunq.com of check de bunq app).

Rente en kosten

Bekijk onze prijslijsten voor een volledig overzicht van de kosten van onze diensten. De meest recente versies van de prijslijsten kun je vinden op www.bunq.com. De tarieven kunnen van tijd tot tijd wijzigen. De kosten worden verrekend met het saldo op je facturatierekening. We betalen geen rente over je saldo.

Het kan voorkomen dat wij kosten maken als gevolg van jouw acties. Bijvoorbeeld: (incasso) kosten omdat je ons te laat/niet betaalt, kosten die gerelateerd zijn aan een beslaglegging op (een deel) van je tegoeden, of kosten die verband houden met een rechtszaak/dispuut waarbij je betrokken bent. Aangezien jij deze kosten hebt veroorzaakt, zullen wij ze aan jou in rekening brengen.

bunq Pack

bunq Pack is een groepspakket. Je kunt je aansluiten bij een bunq Pack door een uitnodiging van iemand anders te accepteren of door je eigen Pack te vormen. Je kunt je eigen Pack vormen door vrienden en familie uit te nodigen om zich bij jouw Pack aan te sluiten.

Een bunq Pack bestaat uit maximaal vier bunq Premium gebruikers of drie bunq Premium gebruikers en één bunq Business gebruiker. Een bunq Free gebruiker wordt automatisch een bunq Premium gebruiker wanneer hij of zij onderdeel wordt van een Pack.

bunq Pack leden betalen samen maandelijks één vaste fee, in plaats van ieder afzonderlijk (met uitzondering van kosten voor extra diensten). De fee voor de bunq Pack wordt in rekening gebracht aan de oprichter/eigenaar van de bunq Pack.

Je kunt een Pack verlaten wanneer jij wilt. Een bunq Pack eigenaar kan zijn/haar Pack ook beëindigen. Zodra jij een Pack verlaat of de Pack waar je onderdeel van bent wordt beëindigd, wordt de meest recente bunq Business pricing (weer) op je van toepassing.

Wil je meer weten over bunq Pack? Check dan onze prijslijst. De meest recente versie van de prijslijst kun je vinden op onze website (www.bunq.com).

Bewaargeld

Bij bunq gaan we voorzichtig om met het geld van onze gebruikers. Dit betekent dat we een groot deel van deze gelden bij de Europese Centrale Bank (de ECB) stallen. De ECB brengt over de betreffende gelden rente in rekening. Om deze rentekosten te dekken rekenen we een beheersvergoeding aan klanten die veel geld op hun bunq rekening hebben staan.

Check voor meer informatie onze prijslijsten. De meest recente versies kun je vinden op onze website (www.bunq.com).

Hoofdstuk 4: Show me the money!

Betalen

Eens per maand zullen we het geld dat je ons verschuldigd bent (bijv. de kosten van onze diensten) van je rekening afschrijven. Dit doen op een vaste factuurdatum. De eerste factuurdatum volgt op de eerste dag nadat je je account hebt geopend. Wanneer je je account op 11 juli hebt geopend, is je eerste factuurdatum op 12 juli. Vanaf dat moment zullen we je elke maand op de 12e factureren.

Wanneer je lid wordt van een Pack kan het zijn dat je factuurdatum wijzigt. Wanneer je een bunq Pack verlaat wordt je oude factuurschema weer van toepassing.

Vaste kosten brengen we elke maand vooraf in rekening en lopende kosten brengen we achteraf in rekening. De kosten zijn niet restitueerbaar.

Bij wijze van uitzondering op het bovenstaande, zullen we bepaalde eenmalige kosten (zoals de kosten van het bestellen van een bunq kaart) direct van je rekening afschrijven.

Als de rekening waarvan we normaal geld afschrijven niet voldoende saldo heeft om je schuld aan ons te dekken, kunnen we jouw schuld ook met je andere rekeningen verrekenen.

Negatief saldo

Stel je nu voor dat je op een dure vakantie bent geweest en de bodem van je rekening in zicht is. Na je vakantie incasseren wij de kosten die je ons verschuldigd bent en als gevolg daarvan wordt het saldo op je rekening negatief. Geen zorgen, kan de beste overkomen, maar vul je rekening alsjeblieft wel zo snel mogelijk aan (uiterlijk binnen één maand).

Op het moment dat je saldo negatief wordt zullen we een incassoprocedure beginnen. Onderdeel van deze procedure kan het (gedeeltelijk) blokkeren van je rekening(en), betaalpas(sen) en/of API toegang zijn. Indien je het negatieve saldo niet binnen één maand volledig aanvult, kunnen wij besluiten je rekening te sluiten en/of een incassobureau in te schakelen.

De bovenstaande situatie is een uitzondering, normaal staan we een negatief saldo niet toe.

Eerder betalen

Normaal gesproken verrekenen we alleen bedragen indien de afgesproken betaaldatum is bereikt. Indien wij echter reden hebben om aan te nemen dat je ons mogelijk niet terug kunt betalen (bijv. omdat er beslag is gelegd op je tegoeden of in geval van een faillissement), kunnen we eerder tot verrekenen overgaan. In deze situaties, wordt het geld dat je ons verschuldigd bent direct opeisbaar.

Hoofdstuk 5: Controlecentrum

Met de bunq app kun je je bunq business account en rekening(en) beheren, transacties uitvoeren en met ons chatten. Met andere woorden, het is jouw eigen controlecentrum!

We werken constant aan onze app om hem aan te passen aan veranderende omstandigheden. Dit betekent dat we van tijd tot tijd gave nieuwe features zullen toevoegen maar ook dat we functies kunnen blokkeren, wijzigen of verwijderen.

Hoofdstuk 6: Avatars en bijnamen

In de bunq app kun je een avatar en bijnaam instellen. Je bent vrij om hiervoor te kiezen wat je wilt, maar houd alsjeblieft wel rekening met de belangen van anderen en gebruik geen avatar of bijnaam van een seksuele, discriminerende, misleidende, racistische, bedreigende, illegale or anderszins onwenselijke aard.

Zorg er alsjeblieft voor dat andere gebruikers begrijpen wie de rekeninghouder is (welk bedrijf en waar toepasselijk welk bedrijfs onderdeel) als ze je avatar en/of bijnaam zien.

Hou verder alsjeblieft rekening met intellectuele eigendomsrechten en onthoud je van het gebruik van afbeeldingen en namen als je daarvoor niet de juiste rechten bezit.

Hoofdstuk 7: Zelf meenemen

Het gebruik van onze diensten is een beetje zoals een BYO-feestje. Wij verzorgen de bunq app en jij doet de rest. Dit betekent dat je zelf verantwoordelijk bent voor het regelen van een geschikte mobiele telefoon met een internetverbinding. Het gebruik van van hardware, software en diensten van derden is op eigen risico.

Hoofdstuk 8: Betalingen

Algemeen

Met de bunq app kun je betaalopdrachten geven. We voeren een betaalopdracht alleen uit als je daarvoor goedkeuring hebt gegeven. Om goedkeuring te geven dien je in te loggen in de bunq app en op de daarvoor bedoelde knop te drukken. In sommige gevallen zullen wij om veiligheidsredenen vragen om je goedkeuring te bevestigen met een extra actie, bijvoorbeeld door middel van het invullen van een code of biometrische authenticatie. Meer informatie over het geven van betaalopdrachten kun je vinden op Together (zie www.bunq.com of check de bunq app).

Vergelijk het verzenden van een betaling met het verzenden van een e-mail. Net als een e-mail, kun je een betaling niet meer annuleren nadat deze is verzonden, tenzij je een specifieke datum voor het uitvoeren van de betaling hebt ingesteld. In dat geval kun je de betaling annuleren tot een dag voor de geplande dag van uitvoering.

bunq-naar-bunq

Om een e-mail te verzenden dien je een e-mailadres in te voeren. Om een betaling naar een andere bunq gebruiker te versturen, hebben wij het IBAN of alias van de beoogde ontvanger van je nodig.

Betalingen naar andere bunq gebruikers worden uitgevoerd op het moment dat je goedkeuring geeft. Indien je een specifieke datum voor de uitvoering hebt gegeven, zal de betaling worden uitgevoerd op de gespecificeerde datum.

Betalingen naar andere bunq gebruikers kun je 24 uur per dag, 365 dagen per jaar verzenden. Betalingen tussen bunq gebruikers worden altijd direct ontvangen door de beoogde ontvanger.

Transacties met niet-bunq rekeningen

Voor een betaling naar een niet-bunq rekening hebben wij het IBAN van de beoogde ontvanger van je nodig. Kijk alsjeblieft in hoofdstuk 12 voor het versturen van betalingen zonder een IBAN.

Je kunt betalingen naar niet-bunq rekeningen 24 uur per dag, 365 dagen per jaar versturen. Een betaling naar een niet-bunq rekening kan echter alleen door ons op dezelfde dag worden uitgevoerd als wij de betaalopdracht op een werkdag voor 15:30 (Nederlandse tijd) hebben ontvangen. Anders zullen wij de betaling op de eerstvolgende werkdag uitvoeren.

Betalingen naar niet-bunq rekeningen worden niet meteen door de beoogde ontvanger ontvangen. In de meeste gevallen zal de beoogde ontvanger de betaling één werkdag nadat wij de betalingen hebben uitgevoerd ontvangen. Indien je een specifieke datum voor het uitvoeren van een betaling hebt opgegeven, zullen we de betaling uitvoeren op die datum uitvoeren, tenzij de betreffende dag geen werkdag is, in dat geval zal de betaling op de eerstvolgende werkdag worden uitgevoerd.

Hoofdstuk 9: TransferWise betalingen

Om je in staat te stellen om eenvoudig geld over te maken in andere valuta dan euro, werken we samen met TransferWise.

Wanneer je deze feature wilt gebruiken in de bunq app, kun je inloggen op je bestaande TransferWise account, of er een aanmaken in de bunq app. Indien wij een account voor je aanmaken, realiseer je dan alsjeblieft dat je hiermee een overeenkomst aangaat met TransferWise, waarop de algemene voorwaarden van TransferWise van toepassing zijn. Wij hebben de mogelijkheid om onze overeenkomst met je te beëindigen wanneer je gebruik van TransferWise niet in overeenstemming is met onze voorwaarden of die van TransferWise.

We delen persoonlijke informatie met TransferWise om deze diensten aan te kunnen bieden. Kijk voor meer informatie hierover ons Privacy & Cookie Statement, welke je kunt vinden op www.bunq.com.

Hoofdstuk 10: Mobiele NFC betalingen

De bunq app beschikt over een mobiele NFC-functie. Als je deze functie activeert kun je betalingen maken door je telefoon dichtbij een betaalterminal met NFC ondersteuning te houden.

Je kunt de NFC-functie activeren via het kaart menu in de bunq app. Je kunt de functie elk moment activeren en deactiveren.

Vereisten

Om de mobile NFC-functie te kunnen gebruiken heb je een mobiele telefoon met NFC-chip nodig en Android 5.0 of hoger.

Op je telefoon moet verder op zijn minst een vorm van toegangsbeveiliging geactiveerd zijn. Met toegangsbeveiliging bedoelen we een toegangscode, patroon, vingerscan of andere beveiligingsmethode die je telefoon tegen ongeoorloofd gebruik beschermt.

Betalen

Als je de mobiele NFC-functie hebt geactiveerd kun je betalingen maken bij betaalterminals die Maestro NFC-betalingen ondersteunen. Deze terminals kun je herkennen aan het Maestro logo en het NFC symbool.

Je kunt een betaling maken door je mobiel dicht bij de NFC-reader van de betaalterminal te houden op het moment dat de terminal om je kaart vraagt.

Om veiligheidsredenen is het niet mogelijk om mobiele NFC-betalingen te maken als je niet bent ingelogd in de bunq app.

Houd er alsjeblieft rekening mee dat het niet mogelijk is om NFC-betalingen te maken als je telefoon uit staat, daarnaast heb je in sommige gevallen ook een actieve internet verbinding nodig om te kunnen betalen.

Kaart regels

Wanneer je de mobiele NFC-functie activeert zal je telefoon functioneren als een 'virtuele betaalkaart'. Op het gebruik van de NFC-functie zijn daarom onze kaartregels van toepassing. Je kunt de kaartregels vinden verder onderaan dit document.

Hoofdstuk 11: Handrem

Het kan voorkomen dat we aan de handrem trekken en een betaling weigeren. We zullen dit doen indien:

- a. je betaalopdracht onduidelijk of incompleet is;
- b. je onvoldoende geld op je rekening hebt om de betaling uit te voeren;
- c. wij weten of vermoeden dat er sprake is van fraude, misbruik of andere onregelmatigheden;
- d. wet en/of regelgeving, of een gerechtelijke uitspraak ons niet toestaat om de betaling uit te voeren;
- e. de bank van de beoogde ontvanger zich buiten SEPA bevindt; of
- f. je je niet aan je afspraken met ons houdt/hebt gehouden.

Als de situatie het toestaat zullen we je informeren over de weigering en de reden van de weigering.

Hoofdstuk 12: Betaalverzoeken en bunq.me

Met onze app kun je betaalverzoeken verzenden en ontvangen. Je kunt zowel een betaalverzoek versturen naar aliassen van andere bunq gebruikers, als naar e-mailadressen en telefoonnummers van niet-bunq gebruikers.

Een betaalverzoek is geen automatische incasso. Als je een betaalverzoek accepteert, geef je ons een betaalopdracht. Een verzoek kan worden ingetrokken tot het verzoek is geaccepteerd of geweigerd door de ontvanger.

Om spam te voorkomen vragen wij je om alleen verzoeken te versturen aan mensen die je geld verschuldigd zijn en stuur geen misleidende, onduidelijke en/of verwarrende verzoeken te versturen.

Controleer elk betaalverzoek goed! Een betaalverzoek is geen betaalverplichting; je kunt een betaalverzoek weigeren. Neem alsjeblieft via de support chat contact met ons op als je een ongewenst of verdacht een betaalverzoek hebt ontvangen.

Met de bunq app kun je ook een eigen betaalpagina activeren, dit heet bunq.me. Je kunt een link naar deze pagina delen met anderen en hen uitnodigen om een betaling aan jou te doen. Het is vervolgens aan de betaler om op jouw betaalpagina het bedrag in te stellen, de betaalmethode te kiezen en de betaling te initiëren. Je kunt bunq.me activeren en deactiveren in de bunq app.

Met bunq.me kun je eenvoudig geld ophalen voor bijvoorbeeld een gezamenlijk cadeau, een donatie aan een goed doel of een creatief project. Gebruik bunq.me echter alsjeblieft niet voor commerciële doeleinden.

Op je bunq.me pagina wordt je openbare nickname en IBAN getoond. Deze informatie is zichtbaar voor iedereen die je pagina bezoekt. Door bunq.me te activeren geef je ons toestemming om deze informatie op je pagina te publiceren.

Hoofdstuk 13: iDEAL

Met de bunq app kun je iDEAL gebruiken om betalingen te ontvangen. Dit hoofdstuk legt uit hoe je iDEAL veilig kunt gebruiken.

Veiligheid

Check voordat je goederen of diensten levert alsjeblieft altijd de status van de bijbehorende iDEAL transactie. Als je de status niet controleert, loop je het risico je geld niet te ontvangen.

Bevestig alsjeblieft altijd voor het verzenden van een iDEAL-link het gebruik daarvan met de betaler. Zo voorkomen we verrassingen en misbruik.

En ten slotte, zorg er alsjeblieft voor dat je eigen website(s) en/of app(s) voldoende zijn beveiligd tegen misbruik, zoals hacking, phishing en bedrog.

Verantwoordelijkheid

Zorg er alsjeblieft voor dat je klanten contact met je kunnen opnemen voor het stellen van vragen of klachten (geef tenminste een e-mailadres) en verschaf ze informatie over hoe jij met hun contactverzoek en klachten om zult gaan.

Onderzoeken

Soms zal een iDEAL transactie leiden tot een formeel onderzoek. Mocht je bij een onderzoek betrokken raken geef ons in dat geval alsjeblieft de informatie die wij nodig hebben en verleen ons je medewerking. Zo voorkomen en bestrijden we samen misbruik van iDEAL.

Hoofdstuk 14: Betalen met bunq.to

Met de bunq.to feature kan je geld sturen naar mensen zonder dat je hun IBAN weet; je hebt hiervoor alleen hun mobiele nummer of e-mail nodig.

Hoe werkt het? Open de bunq app en start een normale betaling, maar in plaats van een IBAN in te voeren, voer je in dit geval een telefoonnummer of e-mailadres van de begunstigde in. Als je deze betaling vervolgens verzendt, ontvangt de begunstigde een SMS of e-mail met daarin een link. Wanneer de begunstigde de link opent, heeft hij/zij de mogelijkheid om de betaling te claimen door middel van bunq of door zijn/haar IBAN en naam in te vullen.

Indien iemand een bunq.to betaling claimt die jij hebt verstuurd, ontvang je een notificatie en kun je zien naar welke rekening het geld is overgemaakt.

Je kunt een bunq.to betaling annuleren totdat deze is geclaimd. Op het moment dat de betaling is geclaimd, kan deze niet meer worden teruggedraaid.

De ontvanger van een bunq.to betaling heeft 5 dagen om de betaling te claimen. Na deze periode wordt de betaling automatisch geannuleerd. De ontvanger kan de betaling ook weigeren.

Op het moment dat je een bunq.to betaling verstuurt, halen we het transactiebedrag van je rekening af en bewaren we het geld tijdelijk op één van onze rekeningen. Dit doen we totdat het bedrag wordt geclaimd of de betaling wordt geannuleerd/geweigerd.

Indien een bunq.to betaling wordt geannuleerd/geweigerd, wordt het transactiebedrag weer teruggestort naar de verzender.

Wanneer iemand een bunq.to betaling met bunq claimt, ontvangt hij/zij de betaling direct. In andere gevallen zijn de regels voor een betaling naar een niet-bunq rekening van toepassing.

Let op! Iedereen die toegang heeft tot de telefoon of mailbox waarnaar je een bunq.to betaling stuurt, kan de betreffende betaling claimen. Het gebruik van bunq.to is op eigen risico.

Hoofdstuk 15: Auto top-up

Met de auto top-up feature kun je ons machtigen om automatisch geld van je rekening bij een andere bank over te maken naar je bunq rekening.

Digitale machtiging

De auto top-up feature kun je activeren via de bunq app. Als je de feature activeert, geef je ons een digitale machtiging. Met deze machtiging geef je ons toestemming om doormiddel van een automatische incasso geld van je rekening bij een andere bank over te schrijven naar je bunq rekening.

Wanneer je de machtiging succesvol hebt afgegeven, kun je via de bunq app de top-up transacties regelen en indien gewenst ook weer stoppen.

Voor het aanbieden van de auto top-up feature werken we samen met een bedrijf genaamd PPRO. Het zou kunnen dat hun naam zichtbaar is bij het opzetten van de digitale machtiging of bij de top-up transacties.

Top-up

Op de geplande dagen zullen we op je bunq rekening het gekozen top-up bedrag bijschrijven. Op hetzelfde moment zullen we proberen een gelijk bedrag van je andere rekening af te schrijven. Wanneer de geplande dag geen werkdag is, zal de afschrijving plaatsvinden op de eerstvolgende werkdag.

Zorg er alsjeblieft voor dat er voldoende geld op je rekening staat om de geplande top-up transacties uit te voeren.

Terugspoelen

We kunnen het bijschrijven van een top-up transactie altijd weer ongedaan maken indien we het corresponderende bedrag niet van je andere bank ontvangen (omdat de incasso mislukt is) of als de incassotransactie om welke reden dan ook wordt teruggedraaid.

Vul je saldo alsjeblieft onmiddellijk weer aan indien het bijschrijven van een transactie ongedaan is gemaakt en je saldo als gevolg daarvan negatief is geworden. Indien je het negatieve saldo niet binnen één maand volledig aanvult, kunnen we besluiten je rekening te sluiten en/of een incassotraject te starten.

Storneer de top-up incasso's alsjeblieft niet. Indien je een top-up transactie storneert kunnen we je bunq account en/of de auto top-up feature blokkeren.

Hoofdstuk 16: Automatische incasso's

Met een SEPA-incassomachtiging kun je een persoon of bedrijf toestemming geven om eenmalig of herhaaldelijk geld van je rekening af te schrijven. Wij ondersteunen zowel normale als zakelijke incasso's. Zakelijke incasso's zijn in de bunq app te herkennen aan de aanvullende informatie over de machtiging en de ID van de incassant.

Automatische incasso's zijn handig, maar leiden ook regelmatig tot vervelende verrassingen. Daarom hebben wij besloten om jou meer controle te geven. Hoe? Op het moment dat een automatische incasso normaal gesproken van je rekening afgeschreven zou worden, sturen wij je een betaalverzoek. Als je dit verzoek goedkeurt, schrijven wij het transactiebedrag van je rekening af. Voor normale incasso's dien je het verzoek binnen 5 kalenderdagen goed te keuren, om te voorkomen dat wij de automatische incasso storneren en er geen geld wordt afgeschreven. Voor zakelijke incasso's dien je het verzoek binnen 1 kalenderdag goed te keuren. Geen vervelende verrassingen, geen incasso's zonder machtiging: jij hebt de controle!

Door deze algemene voorwaarden te accepteren machtigt je ons om namens jou automatische incasso's te storneren.

Storneer alsjeblieft niet stelselmatig incassobetalverzoeken en laat deze ook niet stelselmatig verlopen. Dit valt onder misbruik.

Het is mogelijk om bepaalde incassobetalverzoeken automatisch te accepteren. Indien je automatisch accepteren inschakelt dan machtigt je ons om namens jou alle incasso betaalverzoeken goed te keuren die binnen de door jou ingestelde grenzen vallen.

Hoofdstuk 17: U-turn

Wil je een SEPA-incassomachtiging annuleren? Neem dan contact op met de beoogde ontvanger. Je kan een incasso annuleren tot één werkdag voor de geplande dag van uitvoering.

Heb je tijdig een automatische incasso geannuleerd, maar heb je toch een betaalverzoek ontvangen? Of heb je een betaalverzoek voor een incasso ontvangen zonder dat je een incasso machtiging hebt afgegeven? Neem dan alsjeblieft zo snel mogelijk contact met ons op.

Als je een verzoek goedkeurt, dan bevestig je dat het verzoek correct is. Indien je automatisch accepteren hebt inschakelt, worden alle incasso betaalverzoeken binnen de gestelde grenzen als correct aangemerkt.

Ben je het niet eens met een incasso? Laat dit dan weten binnen 56 dagen nadat je het betreffende incasso betaalverzoek van ons hebt ontvangen. In dit geval zullen wij het transactiebedrag vergoeden. Let op: dit is niet mogelijk voor zakelijke incasso's. Kijk voor meer informatie op Together (zie www.bunq.com of check de bunq app).

Hoofdstuk 18: Rekening delen

Met andere bestuurders

Met de bunq app kun je eenvoudig andere bestuurders toegang geven tot het bunq account. Geen bezoek aan ons kantoor of papierwerk vereist!

Wees je er alsjeblieft van bewust dat elke uitgenodigde bestuurder onbeperkt bevoegd is tot het doen van transacties en het toevoegen of verwijderen van andere bestuurders. Bestuurders zijn zelf verantwoordelijk voor het beheren van toegang, inclusief het verwijderen van toegang wanneer bestuurders niet langer bevoegd zijn om het bunq account voor het bedrijf te beheren.

Je bent verplicht om ons op de hoogte te houden van wijzigingen, en het is ons toegestaan om volledig te vertrouwen dat toegevoegde bestuurders bevoegd zijn om het bunq account voor het bedrijf te beheren.

Wanneer je weet of vermoed dat personen toegang hebben tot het bunq account zonder hiertoe bevoegd te zijn, neem dan alsjeblieft onmiddellijk contact met ons op via de bunq chat of via email

naar support@bunq.com. We zullen onze diensten en opdrachten blijven uitvoeren totdat we een dergelijk bericht hebben ontvangen en verwerkt.

Met Connect

Met de Connect-feature kun je eenvoudig een andere bunq gebruiker toegang geven (machtigen) tot één of meer van je rekeningen. Geen bezoek aan ons kantoor of papierwerk vereist!

Als je iemand machtigt, kan de betreffende persoon zelfstandig alle acties uitvoeren waarvoor je toestemming hebt gegeven. De machtiging eindigt automatisch indien de daarvoor ingestelde periode voorbij is. Iemand machtigen heeft geen effect op het je eigendom van de rekening; de rekening blijft volledig jouw eigendom.

Iemand machtigen tot je rekening is vergelijkbaar met iemand meenemen naar een feestje. Op het feestje ben je verantwoordelijk voor de mensen die je hebt meegenomen. Zorg er dus voor dat iedereen machtigt zich aan deze algemene voorwaarden houdt. Andersom, als iemand jou machtigt, ben jij de introducté op het feestje en ben je ook gebonden aan deze algemene voorwaarden.

Gebruik een Connect toegang alsjeblieft niet meer als:

- de eigenaar van de gedeelde rekening niet meer bevoegd is om de rekening te gebruiken (bijv. omdat hij/zij failliet is gegaan);
- je zelf juridisch handelingsonbekwaam bent geworden; of
- als de eigenaar van de rekening is overleden.

Neem alsjeblieft contact met ons op via de support chat indien je weet dat één van de bovenstaande situaties zich heeft voorgedaan. We zullen opdrachten die we via een Connect ontvangen blijven uitvoeren totdat we een dergelijk bericht hebben ontvangen en het bericht hebben verwerkt.

Rekening delen met Ouder/Kind Connect

De Ouder/Kind Connect is een speciaal type Connect. Dit type Connect kan alleen worden beëindigd als beide gebruikers hiermee instemmen.

Deze Ouder/Kind Connect is ideaal voor ouders die door middel van Connect de uitgaven van hun kinderen in de gaten willen houden en willen voorkomen dat hun kind de Connect eenzijdig beëindigt.

Hoofdstuk 19: Deel de bunq liefde!

Wij houden van onze gebruikers, hoe meer hoe beter! Daarom hebben we een handig systeem gebouwd waarmee je je vrienden kunt uitnodigen om ook bunq te gaan gebruiken.

Wanneer je een uitnodiging wil sturen, zullen we je vragen om de naam en contactgegevens van de beoogde ontvanger. We beloven deze informatie alleen te gebruiken voor het uitnodigen.

Gebruik het uitnodiging systeem alsjeblieft op een verantwoorde manier, nodig bijvoorbeeld geen vreemden uit en spam anderen niet met uitnodigingen.

Hoofdstuk 20: Informatie

Om te voldoen aan wet- en regelgeving, en om onze diensten aan te kunnen bieden, hebben we bepaalde informatie van je nodig. Geef ons alsjeblieft alle informatie die we nodig hebben en voorzie ons altijd alleen van complete en correcte informatie. Zijn de verstrekte gegevens gewijzigd,

bijvoorbeeld omdat je bedrijf is verhuisd, of omdat de activiteiten/juridische vorm is gewijzigd? Laat dit dan alsjeblieft zo snel mogelijk aan ons weten.

Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen indien je ons van incomplete of onjuiste informatie hebt voorzien of als je ons niet up-to-date hebt gehouden.

Hoofdstuk 21: Contact

Wil je ons een vraag stellen, een klacht melden of een compliment geven? Gebruik dan alsjeblieft Together (zie www.bunq.com of check de bunq app). Voor persoonlijke/vertrouwelijke vragen kun je ook contact met ons opnemen via de chat functie in de bunq app (de “support chat”). Indien je de support chat (om welke reden dan ook) niet kan gebruiken, kun je ons een e-mail sturen (support@bunq.com).

We houden van feedback! Schroom dus niet en neem contact met ons op als je een suggestie of opmerking hebt. Om je feedback om te kunnen zetten in gave nieuwe features en producten zijn we vrij om de door jou gegeven feedback zonder verplichtingen of restricties te gebruiken.

We zullen voornamelijk met je communiceren langs elektronische weg, bijvoorbeeld via de chat functie in de bunq app of per e-mail. Op verzoek zullen we deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst ook per e-mail aan je toezenden. Ben je er niet zeker van of een bericht wel echt van ons afkomstig is? Neem dan alsjeblieft direct contact met ons op via de support chat. We gebruiken in principe geen normale pos (brieven) om informatie te sturen.

Verwacht je een bericht van ons maar heb je niks van ons ontvangen? Neem dan alsjeblieft contact met ons op via de support chat.

Hoofdstuk 22: Check it out!

Controleer alsjeblieft altijd goed of de informatie die je van ons ontvangt en controleer regelmatig (tenminste eens per twee weken) het transactieoverzicht van je rekening(en). Neem direct contact met ons op als je een onregelmatigheid of fout ziet.

Hoofdstuk 23: Content

Met onze app kan je gegevens opslaan, bekijken en versturen, bijvoorbeeld tekst, emoji's en afbeeldingen. Je bent zelf verantwoordelijk voor de gegevens die je opslaat en verzendt. Stuur alsjeblieft geen content van een seksuele, discriminerende, racistische, illegale of anderszins ongewenste aard. Stuur daarnaast alsjeblieft geen content waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, als je daarvoor niet de rechten hebt.

Heb je ongewenst bedreigende, beledigende of anderszins ongewenste content ontvangen? Rapporteer dit dan alsjeblieft aan ons.

Hoofdstuk 24: Beveiliging

Neem alsjeblieft adequate maatregelen en span je naar beste kunnen in om ongewenste toegang tot en gebruik van je account te voorkomen. Doe alsjeblieft hetzelfde voor de informatie die je via onze diensten verzamelt.

Om je op weg te helpen hebben wij enkele veiligheidsvoorschriften opgesteld. Onderstaand de belangrijkste voorschriften:

- (i) deel je inlogcodes niet, houd ze geheim;

- (ii) zorg ervoor dat je telefoon beveiligd is (stel in ieder geval een vorm van toegangsbeveiliging in, bijvoorbeeld een inlogcode);
- (iii) controleer je account in ieder geval eens per twee weken;
- (iv) meld onregelmatigheden altijd direct en volg onze instructies.

Volg deze veiligheidsvoorschriften alsjeblieft te allen tijde. Kijk voor een volledig overzicht van onze voorschriften op Together (zie www.bunq.com of check de bunq app).

Zorg ervoor dat je altijd de laatste versie van onze app hebt en hou het besturingssysteem van je telefoon up-to-date.

Je bent er zelf voor verantwoordelijk om te zorgen dat alleen bevoegde personen toegang hebben tot je rekening.

Hoofdstuk 25: De deur van het slot houden

Vind jij het ook zo vermoeiend om altijd in te moeten loggen om een simpele betaling te doen? In de bunq app kun je aanpassen hoe lang je ingelogd blijft. Dit is superhandig maar pas wel op! Zolang je account ingelogd is, heeft iedereen die toegang heeft tot je telefoon ook toegang tot je account. Dit betekent dat deze personen eventueel betalingen kunnen doen. Het aanpassen van de inlog tijd is op eigen risico.

Hoofdstuk 26: Zorgplicht

Onze app is bedoeld voor normaal gebruik van onze bank en betaaldiensten, gebruik de app alsjeblieft dan ook alleen hiervoor. Gebruik onze producten en diensten verder, voor je eigen bestwil en die van anderen, met zorg en maak er alsjeblieft geen misbruik van. Onder misbruik verstaan wij illegale activiteiten, handelen in strijd met deze algemene voorwaarden en acties die ons (onze activiteiten/plannen/reputatie) of anderen kunnen schaden.

Hoofdstuk 27: Derden

Wij geloven dat een schoenmaker bij zijn leest moet blijven, daarom doen wij alleen dingen waarin we goed zijn, en gebruiken wij diensten van derden als wij denken dat dat beter is. Uiteraard gaan wij altijd zorgvuldig te werk bij het selecteren van derden.

Hoofdstuk 28: Als je geld op is

Soms worden slechte dagen slechte jaren; het kan voorkomen dat je bedrijf failliet gaat of dat surseance van betaling of een andere insolventieregeling op je van toepassing wordt. Indien dit het geval is, ben je niet langer bevoegd om van je account gebruik te maken, doe dit alsjeblieft dan ook niet. Indien je de account wel wil gebruiken, kun je toestemming vragen aan de bevoegde curator/bewindvoerder.

We kunnen uiteraard alleen handelen indien we bekend zijn met een wijziging in je handelingsbekwaamheid (om welke reden dan ook). Dit betekent dat onze relatie met jou pas wijzigt als jij of iemand anders ons op de hoogte stelt van de wijziging. Het maakt niet uit of de wijziging is opgenomen in een openbaar register.

Indien er beslag wordt gelegd op (een deel van) je tegoeden, kun je niet meer beschikken over deze tegoeden.

Hoofdstuk 29: Een nieuwe baan

Op termijn kan het voorkomen dat werknemers een promotie of demotie krijgen, het bedrijf verlaten of er nieuwe werknemers worden aangenomen. Deze ontwikkelingen kunnen invloed hebben op het recht van de betreffende personen op toegang en gebruik van de bunq account van het bedrijf.

Indien de bevoegdheid van iemand wijzigt, infomeer ons dan alsjeblieft zo snel mogelijk. We kunnen alleen handelen indien we bekend zijn met een wijziging. Onze relatie met jou wijzigt pas als op de hoogte zijn gesteld van een wijziging. Het maakt niet uit of de wijziging is opgenomen in een openbaar register. Totdat we zijn ingelicht, zullen we de (betaal)opdrachten van de onbevoegde persoon blijven uitvoeren.

In bepaalde gevallen kan er onduidelijkheid bestaan over wie er bevoegd is om de rekening te gebruiken, bijvoorbeeld als wij tegenstrijdige berichten ontvangen. Indien dit het geval is, zullen wij de toegang tot de account volledig (voor iedereen) of gedeeltelijk (voor bepaalde personen) blokkeren totdat er duidelijkheid is.

Hoofdstuk 30: Privacy

Om onze diensten aan te kunnen bieden hebben we gegevens van je nodig. Als je wil weten welke gegevens wij verzamelen en wat we met je gegevens doen, lees dan onze Privacy & Cookie Statement. Je kunt onze Privacy & Cookie Statement vinden in de bunq app en op www.bunq.com. We sturen je de Privacy & Cookie Statement ook toe via e-mail op het moment dat je je registreert.

Hoofdstuk 31: Depositogarantiestelsel

bunq business rekeningen vallen onder het Nederlandse Depositogarantiestelsel. Dit betekent dat de tegoeden op je rekening(en) verzekerd zijn (tot een bepaald bedrag) in het geval wij failliet zouden gaan. Kijk alsjeblieft op www.dnb.nl voor meer informatie over het Depositogarantiestelsel.

Hoofdstuk 32: Belangenconflict

Het is mogelijk dat er op enig moment een belangenconflict tussen jou en bunq of tussen jou en een andere bunq gebruiker ontstaat. In dit geval zullen wij handelen in lijn met ons Beleid Belangenconflicten. Een samenvatting van dit beleid kun je vinden op www.bunq.com.

Hoofdstuk 33: Het einde...

Je kan klant bij ons blijven zo lang je wilt, of tot het moment dat wij besluiten afscheid van je te nemen. Je kan de overeenkomst elk moment per direct opzeggen.

Kijk alsjeblieft op Together (zie www.bunq.com of check de bunq app) voor meer informatie over het sluiten van een rekening en het beëindigen van de overeenkomst.

Het kan voorkomen dat wij onze overeenkomst met jou willen opzeggen. Bijvoorbeeld, indien wij zouden stoppen met het aanbieden van zakelijke bunq accounts. Wij kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

In sommige situaties kan het zo zijn dat wij jouw toegang tot de app per direct willen blokkeren of dat wij de overeenkomst per direct willen beëindigen. Wij kunnen dit bijvoorbeeld doen als:

- a. je niet voldoet aan wat deze algemene voorwaarden, en de gerelateerde documenten waarnaar in dit document worden verwezen, van je vereisen/vragen;
- b. de wet dit van ons vereist;

- c. wij vermoeden dat je mogelijk insolvent zal raken of het onderwerp van een insolventieregeling zal worden/bent geworden;
- d. je niet langer bevoegd bent om zelfstandig je account te beheren, bijvoorbeeld in geval van curatele, bewind of andere vormen van handelingsonbekwaamheid of beschikkingsbevoegdheid;
- e. onze relatie met jou de goede reputatie van bunq bedreigt (bijv. als wij herhaaldelijke klachten ontvangen over je activiteiten);
- f. je bedrijf of de uiteindelijke belanghebbende naar een ander land verhuizen;
- g. je stopt met je (bedrijfs)activiteiten;
- h. je bedrijfsactiviteiten wijzigen of je andere bedrijfsactiviteiten uitvoert dan bij ons bekend;
- i. de uiteindelijke belanghebbende van je bedrijf wijzigen;
- j. je ons van onjuiste informatie hebt voorzien of ons niet up-to-date hebt gehouden;
- k. wij weten of vermoeden dat je onze diensten gebruikt (of hebt gebruikt) voor frauduleuze of illegale activiteiten, of activiteiten in strijd met de openbare orde en/of goede zeden;
- l. je in gebreke bent met betrekking tot een andere overeenkomst die je met ons hebt; of
- m. ons onderzoek heeft uitgewezen dat je risico profiel gewijzigd is.

We kunnen de overeenkomst opzeggen zonder enige aansprakelijkheid of verplichtingen tegenover jou. Indien de overeenkomst (om welke reden dan ook) eindigt, dan komen alle rechten en licenties die wij aan jou hebben verleend per direct te vervallen en zullen wij je toegang tot de app blokkeren.

Op het moment dat de overeenkomst eindigt worden al je schulden aan ons direct opeisbaar. Dit betekent dat je je totale schuld aan ons onmiddellijk moet betalen.

Hoofdstuk 34: Juridische ellende

We hechten veel waarde aan transparantie. Dat is waarom we graag in dit hoofdstuk wat ruimte wijden aan het bespreken van 'verantwoordelijkheden en verplichtingen'. Wie is verantwoordelijk voor wat? Wat kun je van ons verwachten? En wat verwachten we van jou? Hou je vast, daar gaan we!

Account

Als je een zakelijke bunq account opent dan verklaar je bevoegd te zijn om dit te doen. Indien je niet bevoegd bent maar toch een rekening opent, ben je persoonlijk verantwoordelijk en aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

Je bedrijf kan vertegenwoordigd worden door verschillende personen. Zorg er alsjeblieft voor dat alle personen die optreden namens je bedrijf zich aan deze algemene voorwaarden houden.

Jij bent verantwoordelijk voor het veilig houden van je account en voor wat er met je account gebeurt. Oftewel jij bent aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt met je account en/of die het gevolg is van niet-naleving van wat deze algemene voorwaarden van je vereisen/vragen.

Weet of vermoed je dat iemand anders toegang heeft tot je account, of heb je iets vreemds opgemerkt? Neem dan alsjeblieft zo snel contact met ons op via de support chat. Je bent zelf aansprakelijk voor de gevolgen tot aan het moment dat je ons hebt ingelicht. In geval van misbruik of onbevoegd gebruik dien je ook de politie in te lichten.

We kunnen je toegang tot de app, je rekening(en) en/of iemand anders rekening (via Connect) blokkeren of beperken. Dit zullen we doen indien we weten of vermoeden dat er iets mis is. Bijvoorbeeld, in geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, of als je je niet aan je afspraken met ons houdt. Op het moment dat de reden voor de blokkade of beperking niet meer bestaat, zullen wij deze weer opheffen.

Transacties en fouten

Je bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte informatie voor het uitvoeren van een transactie (zoals de IBAN van de beoogde ontvanger en het transactiebedrag). Wij controleren deze informatie niet en zijn niet aansprakelijk voor eventuele fouten.

Heb je per ongeluk geld overgemaakt naar een verkeerde IBAN? Neem dan contact met ons op via de support chat. Wij zullen dan kijken of we het geld terug kunnen krijgen. Dit zal echter alleen lukken als de ontvanger van het bedrag vrijwillig hieraan meewerkt.

Controleer je rekening(en) alsjeblieft regelmatig. Indien je een fout opmerkt (bijvoorbeeld een onjuist uitgevoerde transactie) neem dan zo snel mogelijk contact met ons op via de support chat.

Als wij aansprakelijk zijn voor de fout, zullen wij deze rechtzetten. Dit doen wij echter alleen als je de fout binnen 13 maanden nadat deze was ontstaan aan ons hebt gemeld. In dit geval zijn wij alleen het transactiebedrag, de kosten van de betreffende transactie en een eventueel verlies aan rente aan jou verschuldigd. Indien je ons hierom verzoekt, zullen wij een onjuist uitgevoerde transactie proberen te traceren en je op de hoogte brengen van wat we hebben gevonden.

Wij zijn bevoegd om fouten of vergissingen zonder jouw instemming te herstellen, en om onterechte boekingen ongedaan te maken. Ook zijn wij bevoegd om bijschrijvingen gedaan door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon ongedaan te maken.

Pauze

Je bent al weer halverwege dit akelige hoofdstuk, tijd voor een pauze! Kijk even uit het raam, haal wat te drinken, strek je benen. Adem nu diep in en je kan er zo weer tegenaan!

Bedragen bijschrijven

Wanneer we een bedrag op je rekening bijschrijven, doen we dit onder voorbehoud dat we het transactiebedrag definitief en onvoorwaardelijk ontvangen. Met andere woorden, als wij het bedrag niet ontvangen of de transactie ongedaan wordt gemaakt, kunnen wij de bijschrijving ook weer ongedaan maken door een gelijk bedrag weer af te schrijven. We kunnen dit doen zonder je hierover vooraf in te lichten.

Bij wijze van illustratie: wanneer een persoon een betaling naar jou uitvoert, schrijven wij het transactiebedrag direct op je rekening bij. We doen dit omdat we erop vertrouwen dat we het geld van de bank van de betreffende persoon zullen ontvangen. Er kan echter iets misgaan waardoor wij het geld niet ontvangen. In dit geval zullen we de bijschrijving ongedaan maken door het transactiebedrag weer van je rekening af te schrijven, anders zouden wij geld verliezen.

Op het moment dat je saldo negatief wordt, zullen we een incassoprocedure beginnen. Onderdeel van deze procedure kan het (gedeeltelijk) blokkeren van je rekening en/of API toegang zijn. Indien je het negatieve saldo niet binnen één maand volledig aanvult, kunnen wij besluiten je rekening te sluiten en/of een incassobureau in te schakelen.

Aansprakelijkheid

We zijn niet aansprakelijk voor schade en verliezen die het gevolg zijn van:

- onderbrekingen van onze diensten;
- het voldoen van onze wettelijke plicht of andere dwingende regels;
- het blokkeren van je account/rekening (bijv. omdat we vermoeden dat je je afspraken met ons niet naleeft)

- abnormale en onvoorziene omstandigheden (bijv. natuurrampen).

We zijn alleen aansprakelijk voor directe schade en verliezen, en vergoeden nooit indirecte verliezen of schade (zoals gederfde winst). Daarnaast zijn we niet aansprakelijk voor de fouten van derden, ook niet als wij hen hebben ingeschakeld. Niks in deze voorwaarden beperkt onze aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit schending van leven, lichaam of gezondheid

Onze diensten

Het downloaden, installeren en gebruiken van onze app is op eigen risico. We geven geen enkele garantie met betrekking tot het functioneren van de app en de juistheid van de informatie die via de app beschikbaar is.

Onze diensten bevatten content van derden. Deze content is de volledige verantwoordelijkheid van de persoon die deze beschikbaar maakt en kan onderwerp zijn van intellectuele eigendomsrechten. Houd hier ook rekening mee als je zelf content verspreidt.

We kunnen tijdelijk onze diensten onderbreken, bijvoorbeeld voor onderhoud. Dit kunnen we doen zonder verplichtingen richting jou.

Met de bunq app kun je exports maken. Controleer elke export alsjeblieft goed, want we geven geen garantie met betrekking tot de inhoud en accepteren geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van fouten.

Bewijs

Onze administratie geldt als correct en kan gebruikt worden als sluitend bewijs. Indien je de juistheid van onze administratie in twijfel trekt, dien je hiervoor bewijs aan te leveren. We zijn niet verplicht om onze administratie langer te bewaren dan wettelijk is vereist.

Afspraak is afspraak

In deze algemene voorwaarden zeggen we dat we bepaalde acties (zouden) kunnen, mogen of zullen uitvoeren in bepaalde situaties of als wij denken dat dit nodig is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het blokkeren van je account als wij fraude vermoeden. Als je deze algemene voorwaarden accepteert dan geeft je ons hiervoor expliciete toestemming.

Hoofdstuk 35: Overnames, fusies en splitsingen

Wij, het bedrijf bunq, kan splitsen, fuseren, overgenomen worden of op enige andere manier herstructureren. Als dit gebeurt, kunnen wij gedeeltelijk of volledig onze overeenkomst/afspraken met jou overdragen aan een ander bedrijf.

Hoofdstuk 36: Klachten

Heb je een klacht of opmerking? Neem dan alsjeblieft contact met ons op. Onze supportmedewerkers helpen je graag. Onze formele klachtenprocedure kun je vinden op www.bunq.com.

bunq is lid van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een onafhankelijk instituut dat klachten over financiële instellingen behandelt. Dit betekent dat je het KiFiD eventueel kan vragen om te helpen bij het oplossen van een klacht over ons. We beschouwen een uitspraak van de Commissie van Beroep van het KiFiD bindend.

Of je naar het KiFiD kan, wordt bepaald door de regels van het KiFiD. Meer informatie hierover kun je vinden op www.kifid.nl.

Hoofdstuk 37: Wijzigingen

Sommige situaties verlangen van ons dat wij deze algemene voorwaarden wijzigen. Bijvoorbeeld als we een nieuwe feature introduceren. Wijzigingen worden van kracht 60 dagen nadat zij zijn gepubliceerd. Aanvullingen met betrekking tot nieuwe features, verduidelijkingen en wijzigingen om juridische/wettelijke redenen zijn direct van kracht. Indien je het niet eens bent met de wijzigingen, stop dan met het gebruik van onze diensten en beëindig de overeenkomst (je hebt het recht om de overeenkomst per direct op te zeggen). Door gebruik te blijven maken van onze diensten ga je automatisch akkoord met de gewijzigde algemene voorwaarden.

Hoofdstuk 38: Taal

We zullen in beginsel altijd in het Nederlands of Engels met je communiceren, tenzij we iets anders met je zijn overeengekomen.

Onze dienstverlening is niet geheel in het Nederlands. Maak alsjeblieft alleen van onze diensten gebruik indien je een goed begrip hebt van Engels. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden verklaar je over voldoende kennis te beschikken.

We kunnen je vragen om (op eigen kosten) niet Nederlandse documenten te laten vertalen naar het Nederlands of naar een andere door ons goedgekeurde taal. De vertaler dient door ons goedgekeurd te worden.

Hoofdstuk 39: Voor de rest...

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op je bunq business account en rekening(en), en voor zover relevant ook op alle andere producten en diensten die je van ons afneemt. Andere afspraken zijn alleen geldig indien wij er beiden expliciet schriftelijk mee hebben ingestemd.

Je mag je tegoeden op je rekening(en) alleen aan ons verpanden. Elke andere verpanding is nietig.

Je rechten en plichten die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten zijn verder niet overdraagbaar zonder onze voorafgaande toestemming.

Als een deel van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst nietig, vernietigbaar of ongeldig blijkt te zijn, zal dit geen invloed hebben op de overige delen. De overige delen zullen ongewijzigd van kracht blijven. Het ongeldige deel zal vervangen worden door een geldige bepaling die zoveel mogelijk lijkt op de oorspronkelijke bepaling (hetzelfde doel heeft).

De titels en koppen in deze algemene voorwaarden en de overeenkomst zijn alleen voor referentie. Voorbeelden zijn niet bedoeld om een complete lijst van mogelijkheden/situaties/toepassingen te geven; andere opties/toepassingen kunnen bestaan.

Indien we op enig moment besluiten een bepaling niet te handhaven, betekent dit niet dat wij dit op een later moment niet alsnog kunnen en zullen doen.

Hoofdstuk 40: Toepasselijk recht

Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Conflicten, geschillen en claims kunnen alleen aan de competente rechter in Amsterdam worden voorgelegd.

Kaartregels

Introductie

Via je bunq account kun je eenvoudig een of meer prachtige stukken regenboog plastic bestellen; wij noemen dit 'bunq passen'. bunq passen zijn veel meer dan alleen maar fantastische portemonnee vulling, deze regels vertellen je er alles over en zijn onderdeel van de algemene voorwaarden bunq business.

Deze regels zijn van toepassing op het gebruik van de mobiele NFC-functie van de bunq app op dezelfde wijze als ze op de NFC-functionaliteiten van bunq passen van toepassing zijn.

Hoofdstuk 1: Maestro card & Worldwide MasterCard

We bieden twee typen bunq passen aan: Maestro passen en MasterCards. Een bunq Maestro pas is een betaalkaart waarmee je kunt betalen bij Maestro betaalterminals (herkenbaar aan het Maestro logo). Een bunq MasterCard is een debetkaart waarmee betaald kan worden bij MasterCard betaalterminals (herkenbaar door het MasterCard logo) en waarmee online betaald kan worden.

Let op, een bunq MasterCard is geen creditcard. Dit betekent dat elke bunq MasterCard transactie direct van je rekening wordt afgeschreven en dat een betaling alleen door ons wordt uitgevoerd als je voldoende saldo hebt voor de betaling.

Deze regels zijn van toepassing op beide typen bunq passen, tenzij anders aangegeven.

Hoofdstuk 2: Betalingen

Nadat je je bunq pas hebt ontvangen, kun je deze direct via de bunq app activeren en starten met shoppen!

Met je bunq pas kun je normale kaarttransacties uitvoeren door je pas in een terminal te steken en je pincode in te voeren. Je kunt je pas ook gebruiken voor 'contactloos betalen' (NFC) en voor 'dip & go'. Wanneer je een dip & go transactie wil initiëren, dien je je pas in de terminal in te voeren, vervolgens wordt een deel van je saldo gereserveerd. Als je daarna de transactie afrondt, wordt het daadwerkelijke transactiebedrag betaald (met een deel) van het gereserveerde bedrag. Ter illustratie: je rijdt een parkeergarage in, steekt je pas in de terminal en een bedrag wordt gereserveerd. Op het moment dat je de garage uitrijdt, worden de parkeerkosten betaald van het gereserveerde bedrag. De rest wordt weer vrijgegeven.

bunq MasterCards zijn ook geschikt voor online betalingen. Om een online betaling te maken dien je het kaartnummer en de Card Verification Code (CVC) van je pas online in te vullen. Je kaartnummer kun je vinden op de achterkant van je pas. Om veiligheidsredenen hebben we de CVC niet ook op je pas geprint. In plaats daarvan maken we gebruik van een tijdelijke CVC die we genereren in de bunq app, dit is veel veiliger. Je kunt de CVC vinden in het kaart menu van de bunq app.

Om je te beschermen tegen fraude is het niet mogelijk om te betalen door je pas aan een verkoper te overhandigen en een handtekening op de bon te zetten.

Kijk alsjeblieft in op onze website onder Together voor meer informatie over kaartbetalingen.

Hoofdstuk 3: Cashgeld

Met je bunq pas kun je geld opnemen bij pinautomaten waarop het Maestro/MasterCard logo staat. Om veiligheidsredenen hanteren we limieten. Op www.bunq.com kun je de standaardlimieten vinden. Je kunt zelf de limieten wijzigen via de bunq app.

Hoofdstuk 4: Buitenland

Wil je je pas ook op vakantie gebruiken? No problemo! In de bunq app kun je eenvoudig de landeninstellingen van je pas wijzigen.

Wanneer je betalingen doet of geld opneemt in andere valuta dan de euro, wordt het bedrag van de transactie omgezet naar euro van de Mastercard exchange rates. De toepasselijke koersen kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Kijk voor de laatste informatie met betrekking tot de kosten op onze website www.bunq.com.

Wanneer je terugkeert uit het buitenland adviseren wij je de landeninstellingen van je pas weer aan te passen en alle regio's/landen te blokkeren waar je op de korte termijn je pas niet gaat gebruiken.

Hoofdstuk 5: Limieten

Je bunq pas is een debetkaart. Dit betekent dat je er alleen geld mee kunt uitgeven dat je daadwerkelijk hebt. Roodstaan kan dus niet, we geven geen krediet en staan geen transacties bij offline terminals toe.

Om veiligheidsredenen zijn er limieten van toepassing op bepaalde transacties. Je kunt de standaardlimieten vinden in de bunq app. Sommige van deze limieten kun je zelf aanpassen.

Hoofdstuk 6: Terugboeking

In sommige winkels kun je om een terugboeking vragen als je een product terugbrengt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan schoenen die je hebt gekocht en die je thuis toch minder goed blijken te staan.

Wanneer een terugboeking wordt uitgevoerd, zal het aankoopbedrag worden overgeschreven naar je bunq rekening. Je hoeft hiervoor niet je pincode in te voeren. We adviseren je altijd om een bewijs van de transactie te vragen.

Hoofdstuk 7: Emergency Services

Samen met MasterCard bieden wij Emergency Services voor bunq MasterCard houders aan. Niet alle Emergency Services zijn kosteloos. Informeer alsjeblieft naar de kosten voordat je een dienst gebruikt.

Neem alsjeblieft contact op met het MasterCard Assistance Center als je gebruik wil maken van de Emergency Service. Het telefoonnummer kun je vinden op Together (zie www.bunq.com of check de bunq app).

Hoofdstuk 8: Kosten

Kijk alsjeblieft op onze website (www.bunq.com) voor een volledig overzicht van de kosten.

Je kunt contact met ons opnemen indien je van mening bent dat een kaartbetaling onjuist is uitgevoerd. Indien je een transactie betwist, kunnen we een formele geschillen procedure voor je starten. Deze procedure kan kosten met zich meebrengen, deze zullen wij aan je doorrekenen.

Hoofdstuk 9: Maatwerk

Als je een bunq pas bestelt, maken we een pas speciaal voor jou. Op maat gemaakt, met je eigen tekst erop! Aangezien de pas gepersonaliseerd is, kunnen we geen vergoeding geven als je je bedenkt en de pas toch niet wil.

Hoofdstuk 10: Eigendom

Je pas blijft eigendom van bunq en wij besluiten uiteindelijk welke informatie er op de pas geprint wordt. Om veiligheidsredenen is het niet toegestaan om je pas te veranderen, te kopiëren, uit te lenen of te verkopen, zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

We kunnen de functies van je bunq pas blokkeren of wijzigen. We zullen je uiteraard zo snel mogelijk informeren als wij dit doen.

Hoofdstuk 11: Geldigheid

Net als een pak melk, heeft je bunq pas ook een houdbaarheidsdatum. Deze datum is op je pas geprint. Na de betreffende datum kun je je pas niet meer gebruiken. We raden je aan om je pas te vernietigen als deze niet meer geldig is.

Hoofdstuk 12: Veiligheid

De veiligheid van je pas is je eigen verantwoordelijkheid. Om je te helpen bij het veilig houden van je pas hebben we enkele veiligheidsvoorschriften opgenomen op onze website onder Together (zie www.bunq.com). Volg deze voorschriften alsjeblieft.

Als je weet of vermoedt dat je pas kapot, verloren, gestolen of op een andere manier misbruikt is, blokkeer de pas dan direct via de bunq app. Indien je om een andere reden twijfel hebt over de veiligheid van je pas, blokkeer je pas dan ook. Je kunt altijd een nieuwe pas bestellen.

Als wij reden hebben om te twijfelen aan de veiligheid van je pas, kunnen wij je pas ook blokkeren. We zullen je hierover in dit geval informeren.

Hoofdstuk 13: Aansprakelijkheid

Je pas is je eigen verantwoordelijkheid. Dit betekent dat je verantwoordelijk bent voor wat ermee gedaan wordt. Indien je pas verloren, gestolen en/of zonder je toestemming gebruikt is, kunnen we je aansprakelijk houden voor de schade tot een maximum van €50, tenzij je:

- wist of vermoedde dat er iets mis was en je pas niet hebt geblokkeerd;
- ons niet direct hebt geïnformeerd;
- je afspraken met ons hebt gebroken;
- je niet aan de veiligheidsvoorschriften hebt gehouden; of
- de schade het gevolg is van je eigen opzet of nalaten.

In de bovenstaande gevallen ben je zelf volledig aansprakelijk voor de schade.

Wij zijn aansprakelijk voor de totale schade indien deze is veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van onze kant. Niets in deze voorwaarden beperkt onze aansprakelijkheid voor schade voortvloeiende uit schending van leven, lichaam of gezondheid.

Algemene Voorwaarden Slice

Welkom!

Hi, dit document vertelt je alles dat je moet weten over Slice. Slice is een superhandige app om eenvoudig en snel gezamenlijke uitgaven mee bij te houden.

Registratie

Je kunt van de Slice app gebruik maken door in te loggen met je bunq account of door je te registreren voor een Slice account. Registreren kost maar een minuut. Voltooi je registratie alsjeblieft naar waarheid.

Wie zijn wij

Even voorstellen: wij zijn bunq – bank of the free. Slice is een extra gratis dienst die we aanbieden naast onze bank en betaaldiensten.

Wil je meer weten over onze bankvergunning? Kijk dan in het bank register van de Nederlandsche Bank. Je kunt dit register vinden op www.dnb.nl.

Wil je ons een kaartje sturen? Wat leuk! Ons adres is Naritaweg 131-133, 1043 BS Amsterdam. Om ons te vinden in het Handelsregister, zoek op bunq B.V. of op 54992060.

Wil je ons een vraag stellen, een klacht melden of een compliment geven? Stuur dan alsjeblieft een e-mail naar support@bunq.com.

Kosten

Slice is helemaal gratis! Als je Slice gebruikt in combinatie met onze bank en betaaldiensten, dan zijn de normale kosten op deze diensten van toepassing. Bekijk alsjeblieft onze prijslijsten voor een compleet overzicht van de kosten. De meest recente versie van de prijslijsten kun je vinden op www.bunq.com.

Betalen

Je kunt je bunq account aan de Slice app koppelen en gebruik maken van onze bank en betaaldiensten om schulden te verrekenen. Afhankelijk van het type account dat je hebt, is een van de volgende algemene voorwaarden van toepassing op bank en betaaldiensten:

- Algemene Voorwaarden bunq personal; of
- Algemene Voorwaarden bunq business.

Privacy

Wil je weten welke informatie we verzamelen en wat we er mee doen? Lees dan alsjeblieft onze Privacy & Cookie Statement. Je kunt onze Privacy & Cookie Statement vinden op www.bunq.com.

Enkele serieuze woorden

Onderstaand enkele serieuze woorden, ons juridische team stond erop dat we deze zouden opnemen (zucht).

De Slice app is bedoeld om informeel en eenvoudig (gedeelde) uitgaven bij te houden. Gebruik de app alsjeblieft alleen voor dit doel en in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving. Door het beheren van uitgaven door middel van de Slice app ontstaan geen juridisch bindende schuldverplichtingen.

Je account is van jou; van jou alleen. Dit betekent dat jij verantwoordelijk bent voor het veilig houden van je account (houd je inloggegevens geheim) en voor wat er met je account gebeurt. In andere woorden, jij bent aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt met je account en/of die het gevolg is van niet-naleving van wat deze algemene voorwaarden van je vereisen/vragen. Neem alsjeblieft direct contact met ons op als je weet of vermoedt dat iemand anders toegang heeft tot je account.

Met de Slice app kan je content delen met anderen, bijvoorbeeld afbeeldingen. Je bent zelf verantwoordelijk voor de content die je deelt. Gebruik alsjeblieft geen content van een seksuele, discriminerende, racistische, illegale of anderszins ongewenste aard. Gebruik daarnaast alsjeblieft geen content waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, als je zelf daarvoor niet de rechten hebt.

Gebruik van de Slice app is op eigen risico. We bieden de app aan 'as is' en 'as available'. Dit betekent dat wij geen enkele garantie geven met betrekking tot de bruikbaarheid, betrouwbaarheid, geschiktheid en beschikbaarheid van de Slice app. We kunnen verder geen garantie geven met betrekking tot de juistheid van de informatie die gebruikers in de app invoeren en zijn niet aansprakelijk voor eventuele direct of indirecte schade die het gevolg is van of samenhangt met je gebruik van de Slice app.

Rest

In sommige situaties kan het zo zijn dat wij deze algemene voorwaarden willen aanpassen, bijvoorbeeld als de Slice app is gewijzigd. Aanpassingen zullen direct van kracht zijn. Op www.bunq.com kun je altijd de meest up-to-date versie van de algemene voorwaarden vinden.

Als een deel van deze algemene voorwaarden nietig, vernietigbaar of ongeldig blijkt te zijn, zal dit geen invloed hebben op de overige delen, deze zullen van kracht blijven. Het ongeldige deel zal vervangen worden door een geldige stuk dat zoveel mogelijk lijkt op het oorspronkelijke stuk (hetzelfde doel heeft).

Indien we op enig moment besluiten een bepaling niet te handhaven, betekent dit niet dat wij dit op een later moment niet alsnog kunnen en zullen doen.

Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Conflicten, geschillen en claims kunnen alleen aan de competente rechter in Amsterdam worden voorgelegd.

Einde

Je kunt altijd stoppen met het gebruik van de Slice app. Stuur ons alsjeblieft een e-mail indien je wil dat we je account deactiveren.

Het kan voorkomen dat wij je account willen deactiveren, bijvoorbeeld als we misbruik vermoeden of als we besluiten te stoppen met het aanbieden van Slice. We kunnen dit doen zonder enige verplichting richting jou.