



# **Algemene Voorwaarden**

bunq Personal

## **Inhoud:**

- Algemene Voorwaarden
- bunq Kaartregels

# bunq

## Algemene voorwaarden

### 1. Welkom!

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

Laten we onszelf introduceren: Wij zijn bunq – bank of The Free. Wij zijn een nieuw soort bank met een bankvergunning van de Nederlandse centrale bank (De Nederlandsche Bank).

Wil je meer weten over onze bankvergunning? Neem dan een kijkje in het 'register banken' op de site van de Nederlandse centrale bank op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)

Wil je ons een kaart sturen? Ons adres is Naritaweg 131-133, 1043 BS te Amsterdam. Om ons te vinden in het Nederlandse handelsregister (Kamer van Koophandel), zoek dan naar bunq B.V. of het KvK-nummer: 54992060.

Normaal gesproken zijn juridische documenten saai kost. Wij zijn er echter van overtuigd dat dit niet het geval hoeft te zijn, daarom hebben 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!

### 2. Plannen

#### bunq proefperiode

Wanneer je je aanmeldt voor een nieuw bunq account krijg je automatisch een gratis proefperiode voor bunq easyGreen Personal. Het moment dat de proefperiode afloopt, heb je de keuze door te gaan als bunq easyGreen Personal gebruiker, of om te wisselen naar bunq easyMoney Personal of bunq easyTravel (zie hieronder). Als je geen keuze maakt zullen we je account deactiveren totdat je terugkomt!

#### bunq e-money

Wanneer je je aanmeldt in de bunq app, zullen we een e-money rekening voor je openen. Dit is een beperkt account waarmee je onze geweldige app kunt uitproberen. Enkele belangrijke beperkingen zijn:

- bunq e-money accounts zijn uitsluitend bedoeld voor het aankopen van goederen en diensten. Met andere woorden, ze zijn niet bedoeld voor overboekingen naar andere personen;
- je kan geld van je rekening af halen door een betalingstransactie uit te voeren naar een bankrekening met jouw naam bij een andere bank. Maak alsjeblieft geen geld over naar een bankrekening die niet van jou is;
- geef alleen geld uit in het land waar je woont.

Je kan alle toepasselijke beperkingen vinden in de bunq app en op bunq Together.

# bunq

In het geval dat je onze services leuk vindt, en we zijn er zeker van dat dat zo is, kun je je account upgraden door ons verificatieproces af te ronden. Nadat je identiteit is geverifieerd, zullen we automatisch je e-money account omzetten in een bankrekening, en je e-money omzetten in euro's.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing, voor zover relevant voor jou, in het geval dat je een e-money account hebt.

Het is niet toegestaan om meer dan één e-money account voor jezelf te openen. Als we een gebruiker ervan verdenken meer dan één account te hebben, sluiten we mogelijk direct alle accounts.

In het geval dat we je account sluiten, zullen we het resterende saldo overboeken naar de accounts waarvan je het geld hebt ontvangen op basis van het 'laatst in, eerst uit' principe.

Wij behouden het recht om op elk gewenst moment jou te vragen je te identificeren, in het bijzonder in het geval van ongebruikelijk of verdacht gedrag. Totdat identificatie is voltooid, kan besloten worden je de toegang tot jouw e-money account te onttrekken. Wees je er alsjeblieft van bewust dat je verplicht bent om ons van nauwkeurige persoonlijke informatie te voorzien. Indien dit niet het geval is kan dit leiden tot het sluiten van je account.

Wees ervan bewust dat je e-money account is gekoppeld aan de bunq app installatie op je telefoon. Dit betekent dat indien je je telefoon verliest of de app verwijdert, je de toegang tot je geld verliest. In dit geval is het voor ons niet mogelijk om je account te herstellen.

Een e-money account is geen 'normale' bankrekening. Dit betekent dat je account niet onder het Nederlandse Deposito Garantiestelsel valt. Bekijk alsjeblieft bunq Together voor meer informatie over e-money.

## **bunq easyMoney Personal**

Met bunq easyMoney Personal krijg je een bankrekening in bunq stijl! Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing, voor zover relevant, voor bunq easyMoney Personal accounts. Neem een kijkje op onze website ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) voor alle kenmerken van dit plan.

## **bunq easyGreen Personal**

Met een bunq easyGreen Personal account, planten wij 1 boom voor iedere €100 euro die je uitgeeft met je bunq passen. Nog spannender, je kunt je positieve impact op het milieu bekijken in je virtuele bos in de bunq app!

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing, voor zover relevant, voor bunq easyGreen Personal. Neem een kijkje op onze website ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)) voor alle kenmerken van dit plan.

## **bunq easyTravel**

Wij bieden ook het bunq easyTravel plan aan, dit is een plan dat slechts bestaat uit een pas. Je betaalt geen accountkosten, maar alleen een eenmalig bedrag



voor je Travel Card. Dat is alles! Met deze pas kan je overal ter wereld betalen en je kan geld aan je Travel Card toevoegen met onze top up feature. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing voor zover deze relevant zijn voor het bunq easyTravel plan. Kijk ook eens naar de bunq kaartregels over de bunq Travel Card in deze algemene voorwaarden en de huidige prijslijst voor meer informatie over de bunq Travel Card op onze website ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)).

## **bunq Pack**

bunq Pack is een speciaal 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 kan bestaan uit easyMoney Personal, easyGreen Personal, easyMoney Business en easyGreen Business gebruikers, en bestaat uit maximaal vier bunq easyMoney Personal of easyGreen Personal gebruikers, of drie bunq easyMoney Personal of easyGreen Personal gebruikers en één bunq easyMoney Business of easyGreen Business gebruiker. Een bunq easyTravel gebruiker wordt automatisch een bunq easyMoney Personal 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, worden de gebruikelijke bunq easyMoney Personal tarieven van toepassing.

Wil je meer weten over bunq Pack? Check dan onze prijslijsten. De meest recente versies kun je vinden op onze website ([www.bunq.com](http://www.bunq.com)).

## **3. Kennismaken**

We zijn wettelijk verplicht om je te leren kennen voordat we een account voor je kunnen openen. Dat is de reden dat we je om persoonsgegevens vragen tijdens het registratieproces.

Voltooi ons registratieproces alsjeblieft naar alle waarheid. Meer informatie over het proces kun je vinden op bunq Together.

Je komt in aanmerking voor een bunq account als:

- Je een inwoner bent van de Europese Economische Ruimte.
- Je 18 jaar of ouder bent, of je toestemming van een wettelijke vertegenwoordiger hebt als je een minderjarige bent.
- Je naar waarheid het registratieproces hebt ingevuld en ons hebt voorzien van alle informatie (incl. documenten) die wij van je vragen.

# bunq

- Je niet op een sanctielijst staat en nooit formeel beschuldigd, gearresteerd of veroordeeld bent voor serieuze misdrijven zoals financiële misdrijven, terrorisme, corruptie, belastingovertredingen, smokkelen, georganiseerde misdaad, of enig ander gelijkwaardig misdrijf.

In bepaalde omstandigheden kunnen wij naar eigen goeddunken ervoor kiezen, je aanvraag voor een bunq account te weigeren om te zorgen dat we voldoen aan onze wettelijke verplichtingen of omdat je risicoprofiel niet binnen onze risicobereidheid past.

## Minderjarige

Nog geen 18 jaar oud, maar wil je wel een persoonlijke bunq account openen? Supertof!

- **Maar hoe dan!?**

Download en installeer onze app. Volg het registratieproces en geef aan wie je ouder of wettelijke vertegenwoordiger is.

Zolang je minderjarig bent is je wettelijke vertegenwoordiger verantwoordelijk voor je acties. Dat is de reden dat wij hem/haar vragen om je registratie goed te keuren. Om goedkeuring te krijgen, sturen we een verzoek naar je wettelijke vertegenwoordiger. Hij/zij kan dit verzoek goedkeuren via zijn/haar eigen bunq personal account.

In sommige gevallen kunnen we om extra informatie vragen om te controleren of je wettelijke vertegenwoordiger bevoegd is.

- **Toestemming**

Door je registratie goed te keuren geeft je wettelijke vertegenwoordiger je onvoorwaardelijke toestemming om je bunq personal account en alle gerelateerde (kaart)diensten volledig onafhankelijk te gebruiken. Je wettelijke vertegenwoordiger blijft (juridisch) verantwoordelijk voor je acties en kan altijd de toestemming intrekken. Indien je wettelijke vertegenwoordiger de toestemming intrekt, eindigt onze overeenkomst met jou automatisch en zal je niet langer van je bunq personal account gebruik kunnen maken. Je wettelijke vertegenwoordiger krijgt in dit geval beschikking over het geld op je bunq personal account.

- **Bomen**

We geloven dat goed doen begint op een jonge leeftijd. Dit is waarom alle minderjarigen een boom planten voor elke €100 die ze uitgeven met hun passen. De relevante voorwaarden van easyGreen Personal zijn hier ook van toepassing.

## 4. Overstapservice

Heb je een rekening bij een andere Nederlandse bank en wil je overstappen naar bunq? Fantastisch, dat horen we natuurlijk graag! Via onze app kan je gebruikmaken van de Overstapservice. Deze dienst is bedoeld om het

overstappen van bank eenvoudiger te maken. Lees alsjeblieft de Algemene Voorwaarden Overstapservice op [www.bunq.com](http://www.bunq.com) voor meer informatie.

## 5. SEPA

Een bunq personal rekening is een SEPA-bankrekening. Het saldo van je rekening wordt bijgehouden in Euro. 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, Liechtenstein, Zwitserland, San Marino en Monaco. Betalingen van een bank buiten SEPA, via een correspondent bank in SEPA, worden niet ondersteund. We kunnen transacties weigeren van en naar non-SEPA banken.

## 6. 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 betalen met cheques, maar mobiele betalingen, rekeningen delen, foto's met betalingen meesturen en meer. 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'. Neem een kijkje in ons Sociaal Verantwoordelijk Investeren document op [www.bunq.com/terms-investing](http://www.bunq.com/terms-investing).

Daarbij komt dat we geen krediet verstrekken en over het algemeen geen negatief saldo op je rekening(en) toestaan, behalve in bepaalde situaties zoals (onder andere) bijvoorbeeld in Hoofdstuk 11, 20 en 48.

## 7. 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 onze website onder Together (zie [www.bunq.com](http://www.bunq.com) of check de bunq app).

## 8. Rente

Zoals je net hebt gelezen, is bunq hard bezig om de financiële sector te veranderen. Daarom betalen wij je rente over al je bankrekeningen! Lees snel verder om te zien hoe het werkt.

De rente berekenen we dagelijks aan het einde van de dag, op basis van het saldo op al je bankrekeningen binnen je plan. Aan het eind van elke maand tellen we deze dagelijkse bedragen bij elkaar op en maken we de rente in de eerste week van de volgende maand naar je over. Alleen je geld dat de hele dag op je bankrekening aanwezig is geweest, wordt meegenomen in de renteberekening. Het verschuiven van geld binnen jouw meerdere

# bunq

bankrekeningen in je bunq account zal geen invloed hebben op deze berekening. Mocht het eens voorkomen dat je een negatief saldo hebt, dan zullen we dat verrekenen in onze berekeningen met de dagen dat je geen negatief saldo hebt.

De rente wordt alleen berekend in de periode dat je een actieve bunq easyMoney Personal of easyGreen Personal gebruiker bent. Daarnaast is het ook nodig dat je nog steeds een bunq easyMoney Personal of easyGreen Personal gebruiker bent op de dag dat wij de rente naar je overmaken.

We hebben een saldolimiet ingesteld waarover we de rente berekenen. Als je totale saldo hoger is dan deze limiet, zullen we dat hogere bedrag niet meenemen in de renteberekening. We mogen de limiet en het rentepercentage veranderen als dat nodig is. Dit laten we je wel weten natuurlijk! De huidige saldolimiet en het rentepercentage kan je vinden op onze website en Together ([www.bunq.com](http://www.bunq.com) of via de bunq app).

Als je onderdeel van een bunq Pack bent, dan wordt de saldolimiet gedeeld door het aantal gebruikers in de Pack.

## 9. Kosten

Bekijk alsjeblieft onze prijslijsten voor een volledig overzicht van de kosten van onze diensten. De meest recente versies kun je vinden op [www.bunq.com](http://www.bunq.com). De tarieven kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Indien je het niet eens bent met een wijziging, kun je de overeenkomst met ons beëindigen. De kosten worden verrekend met het saldo op je facturatierekening.

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 (delen) van je tegoeden, kosten gerelateerd aan Mastercard chargeback geschillen of kosten die verband houden met een rechtszaak of geschil waarbij je betrokken bent. Aangezien jij deze kosten hebt veroorzaakt, zullen wij ze aan jou in rekening brengen.

## 10. Bewaargeld

Bij bunq gaan we voorzichtig om met het geld van onze gebruikers. Om je geld simpel en schoon te houden stallen we een groot deel van deze gelden bij de Europese Centrale Bank (de ECB). 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/pricing](http://www.bunq.com/pricing)).

## 11. 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

# bunq

factuurdatum. De eerste factuurdatum volgt op de datum waarop je je account hebt geopend. Wanneer je je account op twaalf juli hebt geopend, is je eerste factuurdatum op twaalf augustus. Vanaf dat moment zullen we je elke maand op de twaalfde 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 verrekenen met je andere rekeningen.

## **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).

Ondanks dat we normaal gesproken geen negatief saldo toestaan, bestaan er bepaalde uitzonderingen (zoals terugboekingen van pinbetalingen of chargebacks). We kunnen deze niet vermijden. Zie alsjeblieft ook hoofdstuk 20 en 48 voor andere voorbeelden.

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.

## **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.

## **12. Controlecentrum**

Met de bunq app kun je je bunq personal 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.

## 13. Avatars, bijnamen, Common Goals en Tribes

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

Dit geldt ook voor Common Goals en Tribes en ziet onder andere, maar niet uitsluitend, op de naam, avatar, omschrijving en geplaatste updates en opmerkingen van de Common Goal of Tribe.

## 14. Bring Your Own

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 hardware, software en diensten van derden is op eigen risico.

## 15. 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 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](http://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.

Sommige features helpen je tijd te besparen terwijl je betalingen aan het doen bent, bijvoorbeeld door vooraf reeds ingevulde betalingsgegevens. Let er wel op dat je altijd verantwoordelijk bent om nog eens te controleren of alle betalingsgegevens kloppen voordat je de betaling uitvoert.

### **bunq-naar-bunq**

# 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 (alleen naar bunq personal en bunq business) 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 21 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 (CET) hebben ontvangen. Anders zullen wij de betaling op de eerstvolgende werkdag uitvoeren.

Betalingen naar niet-bunq rekeningen worden direct verwerkt als de beide banken het real-time betalingssysteem ondersteunen. In de andere 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 op die datum uitvoeren, tenzij de betreffende dag geen werkdag is, in dat geval zal de betaling op de eerstvolgende werkdag worden uitgevoerd.

## **16. 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](http://www.bunq.com).

## 17. Mobile Wallet

Wij voegen automatisch een virtuele bunq pas toe aan je account indien je een bunq easyMoney Personal of easyGreen Personal gebruiker bent, en een geschikt toestel hebt. Je kan deze pas toevoegen aan je Mobile Wallet via de bunq app. Zodra je een virtuele pas aan de Mobile Wallet koppelt, kan je je toestel gebruiken alsof het een contactloze pas is op plekken waar je het logo van je Mobile Wallet aanbieder, contactloos betalen of NFC ziet. Net als bij andere transacties wordt bij gebruik het betaalde bedrag van de gekoppelde rekening afgeschreven en kun je de betaling zien in je overzicht.

Wanneer je gebruik maakt van je Mobile Wallet, zijn de algemene voorwaarden van de Mobile Wallet aanbieder op je van toepassing (inclusief hun privacyverklaring). Tevens is het mogelijk dat er voorwaarden op je van toepassing zijn van derde partijen. Het is je eigen verantwoordelijkheid om de voorwaarden te lezen en na te leven.

### Enkele eenvoudige regels

Gebruik alsjeblieft alleen je eigen pas(sen) voor je Mobile Wallet en maak geen misbruik of illegaal gebruik van deze dienst. Doe alsjeblieft ook niets wat onze goede naam of reputatie kan schaden.

### Onthoud dit goed

Wanneer je een virtuele bunq pas koppelt aan je Mobile Wallet wordt er op de achtergrond een ander kaartnummer toegewezen. Dit kaartnummer wordt gebruikt voor je Mobile Wallet transacties. Dit is onder andere relevant voor het geval je bij een verkoper geld wilt terugvragen voor iets wat je met behulp van de Mobile Wallet hebt gekocht.

Let op dat sommige contactloze betaalautomaten betalingen kunnen toestaan die boven jouw contactloze limiet gaan. In de Mobile Wallet van je aanbieder kun je je meest recent transacties inzien die je hebt verricht met je Mobile Wallet. Wil je je Mobile Wallet niet langer gebruiken, verwijder dan je virtuele pas uit de Mobile Wallet.

Zorg dat je al je informatie verwijderd uit je Mobile Wallet als je je apparaat (om)ruilt of vervangt.

### Wat kost het?

Het gebruik van je Mobile Wallet is gratis voor onze gebruikers, en is inbegrepen bij bunq easyMoney Personal, easyGreen Personal, easyMoney Business of easyGreen Business plannen. Let op dat derden extra kosten in rekening kunnen brengen voor het gebruik van je Mobile Wallet.

### Privacy

Wanneer je een virtuele bunq pas toevoegt aan je Mobile Wallet kunnen wij persoonlijke informatie met de Mobile Wallet aanbieder delen om je identiteit te verifiëren, te controleren of je in aanmerking komt en om mogelijke fraude te voorkomen. Om gebruik te kunnen maken van de diensten van de Mobile

Wallet aanbieder en je Mobile Wallet betalingen succesvol uit te kunnen voeren, kan het nodig zijn dat wij informatie over jou en je Mobile Wallet transacties met de Mobile Wallet aanbieder delen. Op grond van de regels van de Mobile Wallet aanbieder zijn wij verplicht om geanonimiseerde informatie over jouw transacties te delen met de aanbieder, zodat zij hun platform kunnen verbeteren. Van tijd tot tijd kunnen wij met jou op verschillende manieren contact opnemen over de Mobile Wallet aanbieders. Hierbij kan het gaan om marketingberichten. Het is mogelijk om je account op te zeggen en het gebruik van de diensten van je Mobile Wallet te beëindigen. Op de support website van de betreffende Mobile Wallet aanbieder vind je de actuele instructies hoe je dit kan doen.

## **Wijzigingen en beëindiging**

Wij (en de Mobile Wallet aanbieders) mogen jouw toegang tot je Mobile Wallet beperken, onderbreken, blokkeren of beëindigen als je in strijd handelt met onze voorwaarden of voorwaarden van derden (zoals de algemene voorwaarden van de Mobile Wallet aanbieder). Wij hebben geen controle over (de uitvoering van) het Mobile Wallet platform. Elke Mobile Wallet aanbieder is hiervoor volledig verantwoordelijk en kan het platform op welk moment dan ook wijzigen, beperken, onderbreken of beëindigen. Dit betekent dat wij niet verantwoordelijk of aansprakelijk zijn voor je Mobile Wallet of jouw gebruik ervan. Van tijd tot tijd kunnen wij deze algemene voorwaarden wijzigen in overeenstemming met onze andere geldende voorwaarden. Daarnaast kunnen wij op welk moment dan ook het gebruik van je Mobile Wallet beperken, stoppen met het aanbieden of ondersteunen van jouw (virtuele) bunq pas(sen) of stoppen met onze deelname aan de diensten van de Mobile Wallet aanbieder(s).

## **18. 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 mobiele 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.

# bunq

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 internetverbinding nodig om te kunnen betalen.

## **Kaartregels**

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.

## **19. Handrem**

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

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

## **20. 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 geen misleidende, onduidelijke en/of verwarrende verzoeken te versturen.

# bunq

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 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.

Als iemand een betaling uitvoert via je bunq.me pagina, is de bank van de verzender verantwoordelijk voor het aanleveren van de betaling naar ons. Wij zijn vervolgens verantwoordelijk voor het crediteren van je rekening of het initiëren van de betaling tussen onze interne rekening en je rekening bij een andere bank. In het bijzondere geval dat we je rekening gecrediteerd hebben of een betaling hebben gestuurd naar je rekening, en wij het geld niet hebben ontvangen van de betaler/verzender, behouden wij het recht voor de betaling aan jou ongedaan te maken. Dit kan resulteren in een negatief saldo van je rekening. Door het verwerken van deze betaling aan jou, worden we geen partij in de leveringsplicht of betalingsverplichting(en) tussen jou en de verzender van de betaling.

Om fraude en misbruik te voorkomen via bunq.me, hebben we diverse limieten ingesteld. Betalingen boven deze limieten worden geweigerd. We kunnen deze limieten op ieder moment wijzigen zonder je voorafgaand op de hoogte te brengen.

Op je bunq.me pagina wordt je naam 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.

Over het algemeen kun je je bunq.me pagina zo lang blijven gebruiken als je wilt. In sommige gevallen, kunnen of moeten we je betaalpagina (direct) blokkeren of beëindigen. Dit zullen we doen in gevallen zoals benoemd in Hoofdstuk 47. We zullen dit ook doen als het refereert naar content of merken, waarvan wij verdenken dat je de rechten niet beheert, of het misleidend is of kan worden gevonden door anderen om te geloven dat ze betalen aan een andere derde partij en/of autoriteit.

## **21. 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,

# bunq

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.

## 22. 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.

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. Indien je het verzoek echter weigert of als je het verzoek niet binnen 5 kalenderdagen goedkeurt, dan zullen wij de automatische incasso storneren en wordt er geen geld van je rekening afgeschreven. 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 incasso betaalverzoeken en laat deze ook niet stelselmatig verlopen. Dit valt onder misbruik.

Het is mogelijk om bepaalde incasso betaalverzoeken 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. Je kunt ook, wanneer je een automatische incasso accepteert, kiezen om alle toekomstige automatische incasso's te accepteren van die persoon of dat bedrijf.

## 23. U-bocht

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 incassomachtiging 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. Kijk voor meer informatie op Together (zie [www.bunq.com](http://www.bunq.com) of check de bunq app).

## 24. Rekening delen 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 eigendom van de rekening; de rekening blijft volledig jouw eigendom.

Iemand machtigen 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 die je machtigt zich aan deze algemene voorwaarden houdt. Andersom, als iemand jou machtigt, ben jij de introduc e 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 in-app support chat of via [support@bunq.com](mailto:support@bunq.com) 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.

De 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.

## **25. En/of rekeningen**

Een en/of rekening is een gezamenlijke rekening. Dit betekent dat alle rekeninghouders dezelfde rechten hebben met betrekking tot de rekening.

### **Opzetten van de rekening**

Een gezamenlijke rekening kan gemakkelijk worden geopend via de bunq app. Open simpelweg een gezamenlijke rekening en nodig andere gebruikers uit waar je de rekening mee wilt delen. Een gezamenlijke rekening wordt actief op het moment dat alle rekeninghouders de uitnodiging hebben geaccepteerd.

Let erop dat je alleen rekeninghouders kunt toevoegen als je de rekening opent. Het is helaas niet mogelijk rekeninghouders toe te voegen of te wijzigen op een later moment.

Als je wordt uitgenodigd door iemand om een gezamenlijke rekening te openen, hoef je alleen maar de uitnodiging te accepteren om rekeninghouder te worden van de rekening. Het is werkelijk zo gemakkelijk!

### **Ins en outs**

Iedere rekeninghouder kan de rekening volledig en zelfstandig gebruiken. Voor bepaalde acties kunnen we toestemming vereisen van meer dan één rekeninghouder.

Welk gedeelte van het saldo aan welke rekeninghouder toebehoort van de gezamenlijke rekening, is te bepalen en bij te houden door jou en de andere rekeninghouders. Wij spelen hier geen rol in.

Rekeninghouders zijn zelf verantwoordelijk om alle relevante informatie te delen met elkaar met betrekking tot de gezamenlijke rekening. Dit betekent dat wij altijd maar één rekeninghouder hoeven te informeren over de gezamenlijke rekening.

### **Verlaten en sluiten**

Iedere rekeninghouder kan op elk moment zelf bepalen om de gezamenlijke rekening te verlaten. Het verlaten van de gezamenlijke rekening vereist geen

# bunq

toestemming van de andere rekeninghouder(s). Indien één of meer van de rekeninghouders beslist om de gezamenlijke rekening te verlaten zal deze moeten worden gesloten!

Infomeer alsjeblieft tijdig de andere rekeninghouders indien je een gezamenlijke rekening wilt verlaten. Hiermee bedoelen voor het daadwerkelijk sluiten van de rekening.

## **Verantwoordelijkheid**

Een gezamenlijke rekening betekent een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Iedere rekeninghouder is volledig aansprakelijk voor alles wat er met de rekening gebeurt. Alle rekeninghouders zijn verder zowel gezamenlijk als afzonderlijk aansprakelijk voor alles wat er met de gezamenlijke rekening gebeurt dus let op met wie je de rekening deelt.

We kunnen alle kosten/schulden die voortvloeien uit het gebruik van de gezamenlijke rekening bij iedere rekeninghouder volledig in rekening brengen en kunnen tevens de schuld vereffenen bij ieder van de rekeninghouders met het saldo van de gezamenlijke rekening.

## **26. bunq +1: Gemakkelijk een rekening delen**

Wil je gemakkelijk een rekening delen met iemand die nog geen bunq gebruiker is? Nodig ze simpelweg uit als je +1.

Met slechts 1 tik open je een gezamenlijke rekening met je partner, een rekening voor je kind of een rekening voor uitgaven van je werknemer.

Jij en je +1 krijgen beide volledige toegang tot de rekening. Je kan iemand als +1 uitnodigen indien je een bunq easyMoney Personal, bunq easyMoney Business, easyGreen Personal of easyGreen Business gebruiker bent. Bekijk ons kostenoverzicht voor toepasselijke tarieven en features op [www.bunq.com/nl/pricing](http://www.bunq.com/nl/pricing).

## **Verlaten, sluiten en verantwoordelijkheid**

Je +1 kan op elk moment besluiten de rekening te verlaten. Als je besluit de rekening te sluiten, word je +1 geüpgraded naar het bunq easyMoney Personal plan.

Informeer je +1 alsjeblieft tijdig indien je de rekening wilt gaan sluiten. Dit betekent voorafgaand aan het sluiten van de rekening. Je rekening blijft jouw verantwoordelijkheid, dus wees voorzichtig wie je uitnodigt als +1 van je rekening.

## 27. Circle of Trust

Circle of Trust geeft je de mogelijkheid om automatisch betaalverzoeken van vrienden en familie te accepteren. Voeg simpelweg iemand toe aan je Circle of Trust en elk betaalverzoek van deze persoon wordt automatisch goedgekeurd.

Standaard is er een maximum van €100 per maand per lid van je Circle of Trust dat automatisch zal worden goedgekeurd. Je kunt er echter zelf voor kiezen om dit te verhogen of verlagen zoals het jou uitkomt. Zodra de limiet is bereikt, zullen betaalverzoeken van deze personen worden behandeld zoals standaard betaalverzoeken en dienen deze handmatig goedgekeurd te worden.

Wees je er alsjeblieft van bewust wie je toevoegt aan je Circle of Trust en zorg ervoor dat je periodiek checkt wie er deel uitmaakt van je Circle of Trust. Je Circle of Trust is jouw eigen verantwoordelijkheid en bunq aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid.

## 28. Deel de bunq liefde!

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

Heb jij een cool idee om bunq te promoten? Neem dan contact met ons op via de support chat en laat het ons weten!

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

Houd in gedachten dat bunq deze features graag aan je aanbiedt, maar dat we op elk moment vrij zijn om deze features te veranderen, te beperken of te staken. Gebruik deze diensten zoveel als je wilt, maar doe dit alsjeblieft op een verantwoorde manier:

- nodig geen vreemden uit;
- spam anderen niet met uitnodigingen (inclusief het gebruik van geautomatiseerde systemen of bots);
- het systeem gebruiken voor betaalde reclame en promotie-acties (inclusief online adverteren) met als doel om hier betaald voor te worden is niet toegestaan;
- de feature mag alleen gebruikt worden voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden;
- gebruik de feature alleen om vrienden uit te nodigen voor bunq en niet met andere redenen.

Als we geloven dat je deze features misbruikt, op welke wijze dan ook, dan mogen we elk moment de benodigde maatregelen nemen, waaronder ook het beperken van jouw toegang tot onze diensten, het opschorten van mogelijke

# bunq

(huidige of toekomstige) beloningen, het beëindigen van je account of een andere maatregel gebaseerd op deze algemene voorwaarden.

## 29. Bomen & Tribes

Wil je meer bomen planten met je bunq plan? Nodig simpelweg je vrienden uit en we planten 10 bomen voor iedere vriend die je uitnodiging accepteert, voor zowel je vriend en voor jou.

Als een bunq gebruiker, kun je een Tribe beginnen met vrienden en samen bomen planten. In het geval dat je een Tribe start zal je 'publiek zichtbare naam' en avatar voor iedereen in de Tribe zichtbaar worden gemaakt en je geeft ons toestemming om deze informatie zichtbaar te maken.

## 30. Gezamenlijke Doelen

Wil je een goed doel of stichting steunen waar je om geeft? Geweldig! Om jou te helpen hebben we de Gezamenlijke Doelen feature ontwikkeld.

De Gezamenlijke Doelen feature geeft je de mogelijkheid een pagina te creëren voor je doel. Je kan deze pagina met anderen delen en ze vragen om te doneren aan je doel.

Als je een gezamenlijk doel creëert, ben je er verantwoordelijk voor. We nemen geen verantwoordelijkheid voor wat er gebeurt met de opgehaalde donaties en steunen de Gezamenlijke Doelen van de pagina die een bunq gebruiker creëert niet.

Creëer alleen een Gezamenlijk Doel pagina voor legitieme en niet aanstootgevende doeleinden. Zorg ervoor dat de aangeleverde informatie over het doel compleet, correct en op geen enkele manier misleidend is. We kunnen er op ieder moment (naar eigen goeddunken) voor kiezen om je gezamenlijke doel te beëindigen.

De ontvanger van deze Gezamenlijke Doel donaties is verantwoordelijk voor mogelijke belastingen die daarop van toepassing zijn. Bekijk alsjeblieft voor meer informatie de algemene voorwaarden van Gezamenlijke Doelen op [goals.bunq.com](https://goals.bunq.com). Wees ervan bewust dat indien je doneert aan een Gezamenlijk Doel, de eigenaar van het Gezamenlijk doel je naam en het gedoneerde bedrag ziet.

## 31. Geld, tijd en CO2 bespaard

In de bunq app, zullen we weergeven hoeveel tijd, geld en CO2 je hebt bespaard tijdens het gebruik van je bunq account. Houd er rekening mee dat deze berekeningen gebaseerd zijn op onze inschattingen. We bieden geen garantie voor juistheid van de informatie die we via de app aanleveren.

## 32. Informatie

Om te voldoen aan wet- en regelgeving en onze diensten aan te kunnen bieden, hebben we bepaalde informatie van je nodig. Geef ons alsjeblieft alle informatie

# bunq

die we nodig hebben en voorzie ons altijd alleen van complete en correcte informatie. Is er iets in je persoonlijke situatie gewijzigd, bijvoorbeeld omdat je bent verhuisd? Het is jouw verantwoordelijkheid dit zo snel mogelijk aan ons te laten 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.

## 33. Contact

Wil je ons een vraag stellen of compliment geven? Gebruik dan alsjeblieft Together (zie [together.bunq.com](https://together.bunq.com) of check de bunq app). Gebruik de chat functie in de bunq app (de "support chat") hoofdzakelijk voor persoonlijke/vertrouwelijke vragen of om een klacht in te dienen. Indien je de support chat (om welke reden dan ook) niet kan gebruiken, kun je ons een e-mail sturen ([support@bunq.com](mailto: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 via de chat functie in de bunq app of per e-mail. Omdat we voornamelijk belangrijke communicatie versturen via de chat functie in de, verwachten we van je dat je de chat functie regelmatig checkt om ervoor te zorgen dat je geen berichten van ons mist. We gebruiken geen ouderwetse post (brieven) om informatie te sturen. Ook communiceren wij nooit via WhatsApp of per telefoon.

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

## 34. Check it out!

Controleer alsjeblieft regelmatig je bunq app voor belangrijke berichten van ons met betrekking tot informatie die we nodig hebben van jou, je rekening en veiligheid.

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

## 35. 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 ongewenste, bedreigende, beledigende of anderszins ongewenste content ontvangen? Rapporteer dit dan alsjeblieft aan ons.

## 36. Algemene beveiliging van je account

Om je geld en je account veilig te houden, zullen we moeten samenwerken. Hieronder vind je hoe.

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 veiligheidsvoorschriften opgesteld. Onderstaand de belangrijkste voorschriften:

- houd je inlogcodes en andere beveiligingsfeatures strikt geheim, deel ze niet met anderen en gebruik ze nooit ergens anders dan in de officiële bunq apps;
- zorg ervoor dat niemand anders dan jij je passen gebruikt;
- zorg ervoor dat je telefoon en je andere apparaten beveiligd zijn (stel in ieder geval een vorm van toegangsbeveiliging in, bijvoorbeeld een inlogcode);
- gebruik altijd de laatste versie van onze apps en zorg dat het besturingssysteem van al je apparaten up-to-date en in orde is (geen illegale software);
- wanneer je de bunq app in het openbaar gebruikt, kijk dan over je schouders om zeker te zijn dat er geen ongeautoriseerde mensen meekijken;
- controleer je account in ieder geval eens per twee weken;
- meld onregelmatigheden altijd direct en volg onze instructies.

Wij zullen nooit om jouw inlogcodes of andere zaken gerelateerd aan de beveiliging van je account vragen. Mocht je berichten van ons ontvangen die je niet (helemaal) vertrouwt, neem dan alsjeblieft onmiddellijk contact met ons op via de support chat. Mocht je ooit berichten ontvangen van een verdacht telefoonnummer of e-mailadres die claimen van bunq te zijn, klik dan alsjeblieft niet op een link, verstrek geen persoonlijke informatie en deel geen inloggegevens via zo'n link en meld het onmiddellijk aan ons.

Wees je alsjeblieft bewust van phishing. Phishing betreft andere mensen die proberen om jouw inlogcodes of andere vertrouwelijke informatie te verkrijgen. Veelvoorkomende phishing manieren vinden plaats via online websites zoals Marktplaats, betreft personen die zich voordoen als medewerker van bunq of van een overheidsinstantie (zoals de Belastingdienst). Klik nooit op links die je niet herkent en vul nooit gegevens in op websites die je niet bekend voorkomen. Als je niet zeker weet of iemand je probeert te phishen, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op zodat we je kunnen helpen.

# bunq

Volg deze veiligheidsvoorschriften alsjeblieft te allen tijde. Kijk voor een volledig overzicht van onze voorschriften op Together (op [www.bunq.com](http://www.bunq.com) of via de bunq app).

In verband met wet- en regelgeving moeten wij weten wie er van onze diensten gebruikmaakt. Dit betekent dat we je moeten identificeren als je een account opent en dat je account op jouw naam staat. Gebruik je account dan ook alleen zelf en voor jezelf. Je mag iemand toestemming verlenen om je account namens jou te gebruiken. Maar geef iemand anders geen toestemming om jou account te gebruiken namens hem/haar of iemand anders. Onthoud goed dat jij aansprakelijk blijft voor ieder (strafbaar) gebruik van jouw account.

Als onderdeel van onze due diligence, zijn we vereist om onderzoek te doen naar ongebruikelijk gedrag (of transacties). Je bent verplicht om mee te werken aan deze onderzoeken en we verwachten dat je ons voorziet van de relevante informatie die we eisen. Het weigeren van medewerking kan in het uiterste geval leiden tot het sluiten van je account.

## 37. 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 inlogtijd is op eigen risico.

## 38. Zorgplicht

### Algemeen

Wij verwachten verder dat je gebruik maakt van onze producten en diensten, voor je eigen bestwil en die van anderen, met zorg en zonder misbruik. Onder misbruik verstaan wij illegale activiteiten, handelen in strijd met deze algemene voorwaarden en elke actie die ons (onze activiteiten/plannen/reputatie), onze gebruikers of anderen kunnen schaden. Jouw plicht omvat, maar is niet gelimiteerd tot het volgende:

- Leveren van complete en zorgvuldige persoonlijke informatie en zorgen dat deze informatie actueel blijft;
- Contoleer regelmatig je account en breng ons onmiddellijk op de hoogte indien je iets tegenkomt of andere problemen ervaart;
- Volg de veiligheidsvoorschriften en gezond verstand bij het gebruik van je bunq account, de bunq app, de Together community of een ander product of service van bunq

### App

Onze app is bedoeld voor normaal gebruik van onze bank en betaaldiensten, we verwachten dat de app ook alleen zodanig door je wordt gebruikt.

# bunq

Als bank zijn wij wettelijk verplicht het gebruik van jouw account te monitoren. Als het gebruik van je account anders is dan door ons bedoeld en we besluiten dat het buiten onze risicobereidheid valt, kunnen we ervoor kiezen je account (per direct) op te heffen, zonder enige aansprakelijkheid of verplichtingen vanuit ons.

## **bunq Web app**

Onze webapplicatie is ook enkel bedoeld voor normaal gebruik. Maak met zorg gebruik van de bunq Web app en het is jouw verantwoordelijkheid om de Web app op een veilige manier te gebruiken. Zorg ervoor dat als je in een openbare ruimte gebruikt maakt van de Web app, er niemand op je scherm mee kan kijken. Daarnaast vragen we je om altijd de URL te checken voordat je enige inloggegevens invult om er zeker van te zijn dat het onze beveiligde website is. We willen je aanraden om geen openbare computers of andere apparaten te gebruiken om in te loggen via bunq Web app. Mocht je deze toch gebruiken, let er dan op dat je na het gebruik bent uitgelogd van je bunq account en alle gerelateerde browsers en tabs zijn gesloten die je open had staan, toen je via de bunq Web app was ingelogd.

## **bunq Apple Watch app**

bunq Apple Watch app is enkel bedoeld voor normaal gebruik. Maak er met zorg gebruik van, het is jouw verantwoordelijkheid om de Apple Watch app veilig te gebruiken. Zorg ervoor dat als je in een openbare ruimte gebruik maakt van de Apple Watch app, er niemand op je scherm mee kan kijken als je bijvoorbeeld zou inloggen.

## **39. Derden**

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

## **40. Externe apps**

Op [apps.bunq.com](https://apps.bunq.com) en in de bunq app kun je referenties vinden naar verschillende apps van derde partijen die onderdeel zijn van het bunq ecosysteem. Deze apps werken samen met onze services, maar zijn niet ontwikkeld, onderhouden of gecontroleerd door ons. Het downloaden, installeren en gebruiken van deze externe apps is volledig op eigen risico. We bieden geen garantie en accepteren geen enkele aansprakelijkheid voor deze apps.

## **41. Als je geld op is**

Soms worden slechte dagen slechte jaren; het kan voorkomen dat je failliet gaat, onder voogdij terechtkomt, dat surseance van betaling wordt aangevraagd 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 je account wel wilt gebruiken, kun je



# bunq

toestemming vragen aan de bevoegde curator, bewindvoerder, voogd of beheerder.

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.

Wees ervan bewust dat indien je gebruik blijft maken van je bunq account nadat een van de bovenstaande situaties op jou en/of je account van toepassing is geworden, we jou persoonlijk aansprakelijk stellen voor elke schade die zich voordoet door jouw gebruik.

## 42. Overlijden

Informeer ons alsjeblieft zo snel mogelijk als je weet dat een bunq gebruiker is overleden. Nadat we zijn geïnformeerd zullen we direct stoppen met het uitvoeren van opdrachten voor het account van de overledene, tenzij we de uitvoering van een opdracht niet meer kunnen tegenhouden.

Om de privacy van onze gebruikers te waarborgen kunnen we geen informatie verschaffen over (rechts)handelingen die hebben plaatsgevonden voor het overlijden van een bunq gebruiker.

Gedetailleerde informatie over wat er gebeurt en wat je moet doen als een bunq gebruiker overlijdt kun je vinden op Together (zie [www.bunq.com/passing-away](http://www.bunq.com/passing-away) of check de bunq app).

## 43. Privacy

Om onze diensten aan te kunnen bieden hebben we persoonlijke 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/privacy](http://www.bunq.com/privacy).

## 44. Depositogarantiestelsel

bunq personal rekeningen vallen onder het Nederlandse Depositogarantiestelsel. Dit betekent dat de tegoeden op je rekening(en) verzekerd zijn (tot €100.000) in het geval wij failliet zouden gaan. Kijk alsjeblieft op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) voor meer informatie over het Depositogarantiestelsel of onze informatiepagina op [www.bunq.com/nl/policies/safety](http://www.bunq.com/nl/policies/safety).

Heb je een bunq e-money account? Dan is je rekening niet gedekt door het Depositogarantiestelsel.

## 45. 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/nl/policies/transparency](http://www.bunq.com/nl/policies/transparency).

## 46. Je account sluiten

Zoals staat beschreven in het volgende hoofdstuk 'Het einde...', heb je de mogelijkheid om de overeenkomst met bunq te beëindigen. Om te zorgen dat dit proces zo soepel en gemakkelijk mogelijk verloopt, hebben we het omkeerbaar sluiten van je account geïntroduceerd. Dit is handig omdat je hiermee alsnog bij belangrijke informatie over je account kan, voor belastingopgaves en andere zaken. Tegelijkertijd zal je niet meer voor je bunq account hoeven te betalen en worden alle betalingen, incasso's of kaartbetalingen geblokkeerd en stopgezet. Als je jouw account toch permanent wilt sluiten, zonder nog ooit bij jouw gegevens te kunnen en ons daarmee toestemming te geven om al je gegevens voor zover mogelijk te verwijderen, neem dan contact met ons op via de support chat. Let erop dat dit laatste proces niet meer terug te draaien is en als je later bij je gegevens wilt vanwege belasting, dat dit niet meer mogelijk is.

## 47. Het einde...

Je kan bij ons een gebruiker blijven zolang je wilt, of tot het moment dat wij besluiten afscheid van je te nemen. Je kan de overeenkomst op elk moment per direct opzeggen.

Kijk alsjeblieft op onze website onder Together (zie [www.bunq.com](http://www.bunq.com)) voor meer informatie over het sluiten van een rekening en het beëindigen van de overeenkomst. Let op, als je besluit om je permanent gesloten bunq account te heropenen dan brengen we hiervoor kosten in rekening, check onze prijslijst op <https://www.bunq.com/nl/pricing>.

Het kan voorkomen dat wij onze overeenkomst met jou willen opzeggen. Bijvoorbeeld, als we zouden stoppen met het aanbieden van jouw type bunq personal account. Wij kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.

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 gerelateerde documenten, 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;

# bunq

- d. je niet langer bevoegd bent om zelfstandig je account te beheren, bijvoorbeeld in geval van curatele, onderbewindstelling of andere vormen van handelingsonbekwaamheid of beschikkingsonbevoegdheid om welke reden dan ook;
- e. je bent overleden;
- f. je ons van onjuiste informatie hebt voorzien, ons niet op de hoogte hebt gehouden of niet hebt meegewerkt aan onze onderzoeken naar jou;
- g. wij weten of vermoeden dat je onze diensten gebruikt (of hebt gebruikt) voor frauduleuze of illegale activiteiten, belastingontduiking, activiteiten in strijd met de openbare orde en/of goede zeden of elk ander misbruik;
- h. we redenen hebben om aan te nemen dat je iemand anders toegang hebt verleend tot je account en deze hebt laten gebruiken.
- i. je in gebreke bent met betrekking tot een andere overeenkomst die je met ons hebt;
- j. je niet langer een inwoner bent van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte;
- k. ons onderzoek heeft uitgewezen dat je risicoprofiel gewijzigd is; of
- l. als we reden hebben om aan te nemen dat je je rekening voor commerciële doeleinden gebruikt.

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.

We kunnen je tegoeden na het sluiten van je account vasthouden om eventuele schulden aan ons, betalingen die je vooraf hebt goedgekeurd voordat je account was gesloten of andere legitieme vereisten en rechten van derde partijen te vergoeden.

## 48. Juridische ellende

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

### Account

Je account is van jou; van jou alleen. Dit betekent dat alleen jij toestemming hebt voor het gebruik van je account, behalve als dat specifiek is aangegeven. Je bent verantwoordelijk voor het veilig houden van je account en voor wat er met

# bunq

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 mogelijk 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. Indien je frauduleus handelt, ben je verantwoordelijk voor alle verliezen gerelateerd aan je account. Als je handelt zonder inachtneming van redelijk te verwachten zorg, kan je zelf verantwoordelijk zijn voor de verliezen die dit met zich meebrengt.

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.

Indien we je account hebben geblokkeerd of beëindigd vanwege (mogelijke) fraude, kunnen we ervoor kiezen de tegoeden op de rekeningen te houden in afwachting van het onderzoek. Nadat het onderzoek is afgerond en er is vastgesteld dat je niet frauduleus hebt gehandeld, zullen we de tegoeden vrijgeven.

## **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 alweer 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.

Vul je rekening alsjeblieft direct aan indien je saldo negatief is geworden door het ongedaan maken van een bijschrijving. 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.

## **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 in geval van schade die het gevolg is van onze opzet of grove nalatigheid, en accepteren alleen aansprakelijkheid voor directe schade en verliezen. We 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**

# bunq

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 geef je ons hiervoor expliciete toestemming.

## **49. 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.

## **50. Klachten**

Heb je een klacht of opmerking? Neem dan alsjeblieft contact met ons op via de support chat. Onze supportmedewerkers helpen je graag. Informatie over de te volgen klachtenprocedure kun je vinden op [www.bunq.com](http://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 nadat je onze interne klachtenprocedure hebt afgerond. 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](http://www.kifid.nl).

## 51. 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.

## 52. 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.

## 53. Voor de rest...

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op je bunq personal 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.

We hebben ook onze eigen API! Hiermee kan je jouw eigen fantastische apps bouwen, door gebruik te maken van de bunq API. Als je hier meer over wilt lezen, ga dan vooral naar onze website op [www.bunq.com](http://www.bunq.com) om te zien hoe je hiermee aan de slag kan gaan. Voordat je gebruik maakt van onze API, dien je akkoord te gaan met onze API Algemene Voorwaarden, deze kun je ook op onze website vinden.

Tevens hebben we ook onze splinternieuwe Bonnetjes Delen feature, die beschikbaar is voor bunq en niet-bunq gebruikers. Let op dat aparte Bonnetjes Delen voorwaarden van toepassing zijn op het gebruik van deze feature. Deze kun je vinden op [www.bunq.com/terms](http://www.bunq.com/terms).

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.

## **54. Toepasselijk recht**

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

Woon je buiten Nederland? In dat geval zijn de dwingend recht bepalingen met betrekking tot consumentenbescherming uit je woonland mogelijk ook van toepassing.

Conflicten, geschillen en claims kunnen alleen aan de competente rechter in Amsterdam worden voorgelegd, of als je in het buitenland woont, ook bij een rechter in het land waar je woont.



## Kaartregels

### 1. Introductie

Via je bunq account kun je eenvoudig één of meer passen bestellen. 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 personal.

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.

### 2. Maestro pas, Debit Mastercard, bunq Travel Card & bunq Metal Card

We bieden verschillende typen bunq passen aan: Maestro passen, Debit Mastercards, bunq Travel Cards en bunq Metal Cards. Een bunq Maestro pas is een betaalpas waarmee je kunt betalen bij Maestro betaalterminals (herkenbaar aan het Maestro logo). Een bunq Debit Mastercard is een betaalpas waarmee betaald kan worden bij Mastercard betaalterminals (herkenbaar door het Mastercard logo) en waarmee online betaald kan worden.

Let op, een bunq Debit Mastercard is een debit betaalpas en 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.

De bunq Travel Card of bunq Metal Card is een Mastercard creditcard, maar is zo ontworpen dat het precies werkt als een betaalpas. Elke betaling die je doet met je bunq Travel Card of bunq Metal Card, wordt meteen van je rekening afgeschreven en je kan alleen betalen als je voldoende saldo op je rekening hebt om de betaling te voldoen. Bekijk alsjeblieft Hoofdstuk 11 van de algemene voorwaarden voor de regels betreft een negatief saldo van je rekening.

De bunq Metal Card kan worden besteld na vooruitbetaling van vierentwintig (24) maanden bunq easyMoney Personal, twaalf (12) maanden bunq easyGreen Personal, twaalf (12) maanden bunq Pack (Pack eigenaar) of €129 (Pack lid). Deze vooruitbetaling is niet-restitueerbaar.

Elke betaling wordt dus direct van je rekening afgeschreven en je saldo wordt ook meteen bijgewerkt in de bunq app. De bunq Travel Card en bunq Metal Card is te gebruiken voor betalingen bij alle Mastercard betaalterminals (herkenbaar aan het Mastercard logo) en je kan er online mee betalen.

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

### 3. Betalingen

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

# bunq

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 Maestro en Debit Mastercard passen 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 Debit Mastercards, bunq Travel Cards en bunq Metal Cards zijn ook geschikt voor online betalingen. Om een online betaling te verrichten 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 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 kaartmenu van de bunq app.

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

## 4. Cashgeld

Met je bunq pas kun je geld opnemen bij geldautomaten waarop het Maestro/Mastercard logo staat. Om veiligheidsredenen hanteren we limieten. In de bunq app kun je de standaardlimieten vinden. Je kunt de limiet zelf wijzigen via de bunq app.

## 5. 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 via de Mastercard wisselkoers. De toepasselijke wisselkoersen kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Kijk voor de laatste informatie met betrekking tot de kosten op onze website [www.bunq.com/nl/pricing](http://www.bunq.com/nl/pricing).

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 korte termijn je pas niet gaat gebruiken.

## 6. Limieten

Met je bunq pas kan je alleen geld 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.

## 7. 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.

## 8. 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 alvorens een dienst te gebruiken.

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](http://www.bunq.com) of check de bunq app).

## 9. Kosten

Kijk alsjeblieft op onze website ([www.bunq.com/nl/pricing](http://www.bunq.com/nl/pricing)) 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. Voor meer informatie, zie [www.bunq.com/terms-chargeback](http://www.bunq.com/terms-chargeback).

## 10. 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 wilt.

## 11. 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.

## 12. 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.

## 13. Pasveiligheid

De veiligheid van je pas is je eigen verantwoordelijkheid. Neem alsjeblieft de benodigde maatregelen en span je naar beste kunnen in om niet-toegestaan gebruik en toegang van je pas te voorkomen. Om je te helpen bij het veilig houden van je pas hebben we enkele veiligheidsvoorschriften opgesteld. Volg deze voorschriften alsjeblieft:

- Bewaar je pas(sen) op een veilige plek en controleer regelmatig of je ze nog steeds hebt;
- Sla je pincode(s) of andere beveiligingscodes nooit op een leesbare manier op (dan wel fysiek dan wel digitaal) waardoor anderen je codes zouden kunnen gebruiken;
- Als je weet of vermoedt dat je pas kapot, verloren, gestolen of op een andere manier misbruikt is, blokkeer dan alsjeblieft de pas direct via de bunq app en laat ons dit ook direct weten;
- Indien je om een andere reden twijfel hebt over de veiligheid van je pas, blokkeer je pas dan ook meteen via de bunq app en laat het ons ook direct weten. Je kunt altijd een nieuwe pas bestellen;
- Als wij reden hebben om te twifelen aan de veiligheid van je pas, kunnen wij je pas ook blokkeren. We zullen je hierover in dit geval informeren.

Voor de algemene beveiligingsvoorschriften van je bunq account, kijk dan bij het onderdeel over de beveiliging van je account in de algemene voorwaarden.

## 14. 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 €150, tenzij je:

- wist of vermoedde dat er iets mis was en je 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.

# bunq

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.