

App Voorwaarden

Gebruiksvoorwaarden

Artikel	3128-40.1806
Datum	25 mei 2018

Inhoud

	pagina
Gebruikersvoorwaarden	3
1. Algemeen	3
2. Definities	3
3. Gebruik van de App	4
4. Zorgvuldig gebruik van de App	4
5. Veiligheidsmaatregelen	4
6. Stoppen met het gebruiken van de App	5
7. Licentie en intellectuele eigendom	5
8. De App en uw persoonsgegevens	5
9. Klachten	5
10. Wijziging Voorwaarden	6
Aanvullende voorwaarden zorgkosten declareren	6
1. Definities	6
2. Gebruik van de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App	7

Gebruikersvoorwaarden

Deze gebruikersvoorwaarden (verder te noemen: App Voorwaarden) gelden voor het gebruik van de Nationale-Nederlanden App. Via de App kunt u kosteloos gebruikmaken van diensten van Nationale-Nederlanden op uw smartphone of tablet, zoals het ontvangen van berichten en het inzien en beheren van uw producten.

U kunt deze App Voorwaarden downloaden via nn.nl, zodat u deze kunt opslaan of printen.

1. Algemeen

1.1 De App wordt u aangeboden door Nationale-Nederlanden (verder te noemen: wij of NN).

1.2 Op het gebruik van de App en de daardoor ontsloten diensten zijn de algemene bankvoorwaarden van toepassing. Deze algemene bankvoorwaarden kunt u lezen op de website van Nationale-Nederlanden.

1.3 Bij het gebruik van de App is ook het Nationale-Nederlanden Privacy Statement van toepassing. Hierin kunt u lezen hoe wij omgaan met het verwerken van uw persoonsgegevens.

1.4 U kunt altijd de meest recente versie van de App downloaden via Google Play (Android) en de Apple App Store.

1.5 De App is uitsluitend bedoeld voor gebruikers van 16 jaar en ouder. Leeftijden kunnen verschillen per product of dienst.

1.6 De App en de inhoud ervan zijn niet bedoeld als advies in de zin van de wet op het financieel toezicht.

2. Definities

Nationale-Nederlanden

Nationale-Nederlanden Bank N.V. verkoopt hypotheeken, leningen, (bank)spaarproducten en beleggingsproducten. Statutair gevestigd te Den Haag, handelsregisternummer 52605884.

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij. N.V., verkoopt levensverzekeringen, pensioenen en hypotheeken. Statutair gevestigd te Rotterdam, handelsregisternummer 24042211.

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V., verkoopt schade- en inkomensverzekeringen. Statutair gevestigd te Den Haag, handelsregisternummer 27023707.

Deze worden hierna zowel gezamenlijk als afzonderlijk Nationale-Nederlanden genoemd.

App

De App is ontwikkeld voor gebruik op een smartphone of ander draagbaar apparaat en bevat:

- Diensten van Nationale-Nederlanden, zoals het inzien en beheren van uw producten en de mogelijkheid om berichten te ontvangen. NN bepaalt welke producten via de App ingezien en/of beheerd kunnen worden.
- Eventuele updates die van tijd tot tijd plaatsvinden.
- Alle andere software of documentatie die het gebruik van deze mobiele applicatie mogelijk maken.

Apparaat

Een smartphone of tablet waarmee u gebruik maakt van de App, inclusief het besturingssysteem (IOS en Android) dat daarbij hoort.

Inhoud

Alle gegevens (waaronder ook beelden en geluiden), diensten, software, bestanden, ideeën of andere informatie die via de App toegankelijk zijn.

Inloggegevens

De inlognaam, het wachtwoord, de pincode of een andere wijze om uw authenticiteit vast te stellen, die nodig zijn om u toegang tot de App geven.

3. Gebruik van de App

3.1 Om de App te kunnen gebruiken, moet u deze eerst downloaden via Google Play (Android) of de Apple App Store.

3.2 U kunt in de App gebruik maken van persoonlijke informatie als u ook toegang heeft tot mijn.nn. Koppel hiervoor uw apparaat of toestel eenmalig aan uw bestaande mijn.nn account.

3.3 De eerste keer dat u de App gebruikt om uw persoonlijke gegevens te bekijken, maakt u eenmalig een mobiele pincode aan. Deze pincode bestaat uit 5 cijfers. Daarmee logt u in. Een pincode voor toegang tot de App is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Indien uw toestel geschikt is voor het gebruik van vingerafdruk / gezichtsherkenning (face ID) dan heeft u de mogelijkheid om te kiezen voor inloggen en geld overmaken met uw vingerafdruk / gezichtsherkenning (face ID). Gebruik vingerafdruk / gezichtsherkenning (face ID) alleen op smartphones en tablets die u niet met anderen deelt. Dit is op dit moment nog niet voor alle besturingssystemen mogelijk. Wanneer dit wel mogelijk is dan zullen we dit gefaseerd gaan uitrollen. Wij ontvangen geen kopie van uw vingerafdruk of de gegevens op basis waarvan u op uw apparaat gebruik kunt maken van gezichtsherkenning (face ID).

3.4 Houd uw inloggegevens altijd geheim. Deel deze nooit met anderen.

3.5 Het is belangrijk dat u altijd de nieuwste versie van de App gebruikt. Anders is het mogelijk dat de App niet of niet goed werkt.

3.6 U kunt de App op meerdere apparaten installeren. U moet ieder apparaat dan wel eenmalig apart koppelen aan uw bestaande mijn.nn account en een eigen mobiele pincode geven. Alle apparaten die u gebruikt, vallen onder dezelfde gebruikersvoorwaarden. In mijn.nn vindt u een overzicht van alle apparaten waarop u de App kunt gebruiken.

3.7 Voor het indienen van schademeldingen en/of zorgdeclaraties vragen wij u eenmalig om toegang tot uw camera en eventueel bestanden op uw apparaat.

4. Zorgvuldig gebruik van de App

4.1 Gebruik altijd het meest actuele besturingssysteem van Apple of Google anders is het mogelijk dat de App niet goed werkt.

4.2 Zorg ervoor dat uw apparatuur en verbindingen voldoende zijn beveiligd tegen onbevoegd gebruik door anderen, malware, trojan horses en virussen. Hiermee voorkomt u misbruik, storingen of andere problemen.

4.3 De App ondersteunt geen rooted of jailbroken apparaten. Gebruik van de App op een rooted of jailbroken apparaat is op eigen risico en biedt geen garantie op het correct functioneren van de App.

4.4 Download de App alleen uit de officiële Apple Appstore (iOS) en Google Playstore (Android).

5. Veiligheidsmaatregelen

5.1 U bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de App. Wij gaan ervan uit dat u al onze aanwijzingen en voorschriften in verband met het gebruik van de diensten of de App opvolgt.

5.2 Gebruik de App niet ongeoorloofd (bijvoorbeeld met de gegevens van een andere gebruiker) of onzorgvuldig.

5.3 U kunt de App zelf blokkeren door de App te ontkoppelen/verwijderen op mijn.nn.

5.4 Wij kunnen de toegang tot de App ook blokkeren bij misbruik of onbevoegd gebruik van de App.

5.5 U bent verplicht uw pincode voor iedereen, waaronder familieleden, huisgenoten en/of eventuele partners, geheim te houden. Vermoedt u dat uw pincode bij een ander bekend is? Wijzig dan direct uw pincode of geef Nationale-Nederlanden de opdracht om de toegang te blokkeren.

Als u constateert dat een ander misbruik heeft gemaakt van de Dienst en de Producten, stel ons dan hiervan onmiddellijk op de hoogte. U kunt hiervoor contact opnemen met de afdeling e-support op telefoonnummer 088 663 01 12 (lokaal tarief), bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 09.00 tot 17.00 uur.

6. Stoppen met het gebruiken van de App

De gebruikersovereenkomst stopt automatisch als u de App van uw apparaten hebt verwijderd.

7. Licentie en intellectuele eigendom

7.1 De Inhoud van de App en overige programmatuur worden beschermd door auteurs- en merkrechten. Deze rechten berusten bij ons. Alleen als u voorafgaand toestemming van ons heeft gekregen, mag u onderdelen van deze App kopiëren, delen, exploiteren of op andere wijze gebruiken.

7.2 Wij geven u hierbij toestemming om de App te gebruiken in overeenstemming met deze voorwaarden. Deze toestemming is niet exclusief en kunnen wij altijd herroepen.

8. De App en uw persoonsgegevens

Bij de verwerking van uw gegevens houden wij ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming, en is het Nationale-Nederlanden Privacy Statement van toepassing.

Maakt u gebruik van het niet persoonlijke gedeelte van de App, dan verwerken wij uw geanonimiseerde gegevens, gerelateerd aan de App, onder meer voor statistische analyses.

Maakt u gebruik van het persoonlijke gedeelte van de App? Dan verwerken wij uw persoonsgegevens, gerelateerd aan de App, onder meer voor de volgende activiteiten:

- om u te authenticeren, zodat u kunt inloggen en de app kunt gebruiken. Voorbeeld hiervan zijn toestelregistratie, registratie van inlogpogingen en userinformatie (bijvoorbeeld een gekozen username)
- voor het verwerken van door u ingediende verzoeken tot vergoeding tot rekeningen van zorgverleners (zie onder Aanvullende voorwaarden zorgkosten declareren)
- het aanbieden van aanvullende producten of diensten

- persoonlijke communicatie over uw producten
- het verwerken van betalingsopdrachten
- statistische analyses
- marketingactiviteiten
- fraudepreventie
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen
- klantbeheer

Meer informatie over doeleinden en verwerkingen van persoonsgegevens binnen Nationale-Nederlanden vindt u in het Privacy Statement op www.nn.nl/privacy.

9. Klachten

Soms kan het zijn dat wij niet aan uw verwachting voldoen. Dan horen we dat graag van u. Samen met u zorgen we dan voor een oplossing. Dat gaat het snelst als u telefonisch contact met ons opneemt via telefoonnummer: +31 88 663 06 63. U kunt ook schriftelijk een klacht aan ons doorgeven, hiervoor kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. Wilt u meer lezen over onze klachtenprocedure, klik dan hier.

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost door ons? Dan kunt u deze voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl): Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening t.a.v. de Ombudsman Financiële Dienstverlening Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Heeft u een klacht over de wijze waarop Nationale-Nederlanden met uw persoonsgegevens omgaat? Dan kunt u deze indienen via het klachtenformulier. Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Wijziging Voorwaarden

Wij kunnen de voorwaarden altijd wijzigen. Als wij dat doen, dan informeren wij u altijd vooraf via de App. Als u de gewijzigde voorwaarden niet accepteert, dan heeft u geen toegang meer tot het persoonlijke gedeelte van de App.

Disclaimer

- Wij spannen ons in om ervoor te zorgen dat u altijd toegang heeft tot de App en dat deze tijd werkt. Ondanks onze voortdurende inspanning, kunnen wij u niet garanderen dat de App altijd foutloos en virusvrij functioneert. De gegevens die wij in de App tonen, zijn zorgvuldig samengesteld. Nationale-Nederlanden aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden en gevolgen daarvan. Aan de publicatie kunnen geen rechten worden ontleend. De koersen worden per beursdag minimaal eenmaal geactualiseerd. We tonen dan de slotkoers van de vorige beursdag.
- Wij kunnen altijd stoppen met het aanbieden van de App, of de inhoud daarvan aanpassen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade of kosten van u of van anderen, als gevolg van het gebruik of het niet kunnen gebruiken van de App, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van ons.
- De App kan banners en links bevatten naar internetpagina's. Wij zijn niet aansprakelijk voor het gebruik, de inhoud of de werking van externe internetpagina's. Wij zijn ook niet verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens op deze internetpagina's.
- Tot het tijdstip van de melding zoals in artikel 5.5 omschreven, bent u zelf aansprakelijk voor alle schade en kosten doordat iemand anders toegang krijgt met uw gegevens en de App gebruikt.

Aanvullende voorwaarden zorgkosten declareren

Deze aanvullende algemene voorwaarden zijn van toepassing op het elektronisch indienen van rekeningen van zorgverleners via de Nationale-Nederlanden App.

1. Definities

In deze aanvullende algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Nationale-Nederlanden Zorg:**
Nationale-Nederlanden Zorg is een handelsnaam van Distributie Zorgverzekeringen B.V. - KvK 18115656 - Postbus 40000 - 6803 GA Arnhem - Rijksweg West 2 - www.nn.nl - Tel. 026 - 353 53 53. Uw zorgverzekering is door Nationale-Nederlanden Zorg ondergebracht bij de zorgverzekeraar Centrale Ziektekostenverzekering NZV N.V., onderdeel van CZ Groep. Hierna zowel gezamenlijk als afzonderlijk Nationale-Nederlanden Zorg genoemd.
- b. Klant:** de verzekeringnemer dan wel de verzekerde van 16 jaar en ouder die een polis heeft bij Nationale-Nederlanden Zorg.
- c. Declaratie:** een door de klant ingediende rekening van een zorgverlener.
- d. Verzekeringnemer:** degene die de verzekering heeft gesloten en op wiens naam de polis staat.
- e. Verzekerde:** degene voor wie zorg en/of kosten van zorg zijn verzekerd en 16 jaar of ouder is. De verzekerde staat op de polis, het polisaanhangsel of op het bewijs van inschrijving vermeld. De verzekerde heeft recht op verzekerde zorg en/of vergoeding van de verzekerde kosten.
- f. Actuele overeenkomst:** het zorgverzekeringscontract van het lopende kalenderjaar tussen de klant met Nationale-Nederlanden Zorg, waardoor de klant recht heeft op verzekerde zorg en/of vergoeding van de verzekerde kosten.

2. Gebruik van de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App

2.1 De klant kan via de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App:

- a. als verzekeringnemer de rekeningen van zorgverleners voor zichzelf en zijn verzekerden fotograferen en vervolgens digitaal indienen.
- b. als verzekeringnemer de meest noodzakelijke aanvullende gegevens over deze rekeningen voor zichzelf of voor zijn verzekerden invullen en meesturen.
- c. als verzekerde enkel de rekeningen van zorgverleners voor zichzelf fotograferen en vervolgens digitaal indienen.
- d. als verzekerde de meest noodzakelijke aanvullende gegevens over deze rekeningen voor zichzelf invullen en meesturen.

De klant ontvangt een melding als de digitale verzending succesvol is verlopen. Bericht over de afhandeling van de rekeningen zijn niet zichtbaar in de Nationale-Nederlanden App maar alleen zichtbaar via Mijn NN Zorgverzekering onder Mijn Zorgkosten.

2.2 De klantenservice van Nationale-Nederlanden Zorg zal contact opnemen met de klant indien Nationale-Nederlanden Zorg besluit om een digitaal ingediende rekening niet te verwerken. Nationale-Nederlanden Zorg kan hiertoe besluiten als:

- a. de kwaliteit van de foto van de rekening zo slecht is, dat de gegevens op de rekening niet leesbaar zijn.
- b. de aanvullende vragen niet correct zijn ingevuld.
- c. er op andere wijze sprake is van zwaarwegende redenen of overmacht, die de uitvoering van de opdracht niet toelaten.

2.3 De klant staat in voor de juistheid van de door de klant in een declaratie opgenomen gegevens. Nationale-Nederlanden Zorg voert, met inachtneming van het bepaalde in 3.6, een opdracht uit op basis van de door de klant verstrekte gegevens.

2.4 Desgevraagd kan de klant de originele rekeningen van zorgverleners overleggen aan Nationale-Nederlanden Zorg. Nationale-Nederlanden Zorg heeft het recht om binnen 2 jaar na de digitale declaratie de originele rekeningen bij de klant op te vragen. De uitbetaling van de declaratie kan worden teruggevorderd als de klant desgevraagd de rekening niet kan overleggen.

2.5 Declaraties die via de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App worden ingediend, worden geacht van de klant afkomstig te zijn. Nationale-Nederlanden zal zich ervoor inspannen dat de inhoud van de declaraties verzonden via de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App digitaal wordt vastgelegd en digitaal kan worden bekeken via Mijn NN Zorgverzekering. Deze gegevens kunnen desgewenst worden gereproduceerd.

2.6 Nationale-Nederlanden heeft altijd het recht om de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App te wijzigen, geheel of gedeeltelijke op te schorten, bijvoorbeeld in geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten, dan wel te beëindigen. Nationale-Nederlanden zal de klant hierover informeren of hem (via www.nn.nl en de App) in de gelegenheid stellen hiervan kennis te nemen.

2.7 Nationale-Nederlanden (Zorg) aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die niet door haar opzet of grove schuld is ontstaan en die direct of indirect voortvloeit uit:

- a. het niet beschikbaar zijn van de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App;
- b. het niet of niet tijdig uitvoeren van de opdracht;
- c. onjuistheden in door Nationale-Nederlanden (Zorg) verstrekte informatie;
- d. het door de klant verstrekken van niet actuele, onjuiste of onvolledige informatie;
- e. onbevoegd gebruik van de declaratiefunctie in de Nationale-Nederlanden App of de apparatuur waarop de Nationale-Nederlanden App staat;
- f. het feit dat een door de klant op elektronische wijze verstuurd declaratie Nationale-Nederlanden (Zorg) niet of niet tijdig heeft bereikt.