

Gebruiksvoorwaarden SNS Eén-tweetje

Dit zijn de voorwaarden (“**Gebruiksvoorwaarden**”) voor de mobiele applicatie SNS Eén-tweetje (“**app**”). Ze gaan over het gebruik van de app en alle informatie, gegevens en diensten, die via de app worden aangeboden (“**diensten**”).

Wat is SNS Eén-tweetje?

SNS Eén-tweetje is een app van SNS die online bankieren persoonlijker maakt. Hiermee kun je vragen stellen over onze producten en diensten via chat aan een medewerker naar je keuze. Je krijgt de persoonlijke service die je gewend bent van onze winkels, maar dan waar je maar wilt.

Hoe werken deze voorwaarden?

1. Als je de app downloadt en installeert, ga je akkoord met de Gebruiksvoorwaarden en het Privacy- en Cookieglement voor SNS Eén-tweetje (hierna te noemen “Privacy- en Cookieglement”).
 2. De Gebruiksvoorwaarden en het Privacy- en Cookieglement staan op de website van SNS Eén-tweetje: sns.nl/een-tweetje. Je kunt ze daar lezen, downloaden, printen en opslaan.
 3. Op sns.nl/een-tweetje en in de app vindt je informatie over SNS Eén-tweetje en hoe de app werkt. Verschilt de informatie op sns.nl/een-tweetje van deze Gebruiksvoorwaarden of het Privacy- en Cookieglement? Dan gelden de laatstgenoemde documenten.
 4. De app maakt gebruik van producten of diensten van derden (bijvoorbeeld software). De algemene voorwaarden en het privacy- en cookieglement van die derden zijn ook van toepassing. Welke producten of diensten dat zijn, vindt je in de app onder Profiel > Juridische informatie > Licenties. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de producten, diensten en/of het privacy- en cookieglement van derden. Bij tegenstrijdigheid tussen de algemene voorwaarden of het privacy- en cookieglement van (een) derde(n) en onze Gebruiksvoorwaarden en het Privacy- en Cookieglement, gaan onze Gebruiksvoorwaarden en het Privacy- en Cookieglement voor.
 5. Staat er in de Gebruiksvoorwaarden per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroep jij je er terecht op dat een afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in de Gebruiksvoorwaarden wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.
3. Na het downloaden van de app, vragen we je om je aan te registeren met je digipas of digicode. Na deze registratie kan je zelf Touch ID/ vingerafdruk instellen. Inloggen kan daarna zowel met de Touch ID/ vingerafdruk als met de digipas of digicode. Log je in met je vingerafdruk / Touch ID van Apple? Zorg dat je alleen je eigen vingerafdruk in je apparaat hebt geregistreerd. Om veilig gebruik te maken van de app, verwijder alle andere vingerafdrukken van je apparaat. Doe je dit niet, dan ben je zelf aansprakelijk voor de mogelijke schade die hieruit voortvloeit
 4. We rekenen geen kosten voor het gebruik van de app. Om de app te gebruiken moet je zelf en op eigen kosten zorgen voor de juiste apparaten, het juiste besturingssysteem en een internetverbinding. Op sns.nl/een-tweetje zie je welke apparaten en welk besturingssysteem je nodig hebt om de app te gebruiken.
 5. We doen ons best om de app zo veilig mogelijk te maken. Jij hebt daar ook een belangrijke rol in. Zorg voor een goede beveiliging van je mobiele telefoon. Denk hierbij aan het volgende:
 - Installeer, update en scan regelmatig je mobiele telefoon en applicaties. Gebruik hiervoor alleen de apps van de officiële kanalen als de App Store.
 - Breng geen wijzigingen in het besturingssysteem van je mobiele telefoon aan met jailbreaken, rooten of hacken. Hiermee tast je namelijk ook de algemene beveiliging van je mobiele telefoon aan.
 - Zorg ervoor dat je van het besturingssysteem steeds de meest recente versie downloadt, zodat het altijd up-to-date is.
 - Installeer geen illegale software.
 - Zorg ervoor dat onbevoegden geen toegang krijgen tot SNS Eén-tweetje. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van je gebruikersnaam, wachtwoord en/of pincode. Neem in elk geval meteen contact met ons op als je weet of vermoedt dat iemand anders je gebruikersnaam, wachtwoord en/of pincode kent of heeft gebruikt.
 - Je verklaart dat de gegevens die je hebt ingevuld volledig en correct zijn en dat we je juiste telefoonnummer hebben, zodat we je meldingen kunnen versturen.
 6. Informatie, gegevens, foto's, of andere content die je plaatst, leest, verstuurt of op een andere manier verspreidt vanuit of met de app (“**content**”) mogen niet in strijd zijn met de wet, de openbare orde of goede zeden (waaronder racistische, discriminerende, seksistische en pornografische content). De content mag ook niet op een andere manier inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer of reputatie van derden, of onrechtmatig zijn. Je mag je niet bedreigend of beledigend uitlaten tegenover medewerkers of de app gebruiken voor illegale of frauduleuze activiteiten. Als we dit wel merken of zorgen hebben over de veiligheid van je apparaat, dan kunnen we je instructies geven die je moet opvolgen. Doe je dat niet? Dan kunnen we je de toegang tot de app ontzeggen of andere maatregelen treffen.

Gebruik van de app

1. Je gebruikt de app op eigen rekening en risico.
2. De app kun je alleen gebruiken met een Nederlands mobiel telefoonnummer. Ben je jonger dan 18 jaar? Dan heb je voor het gebruik van de app en het verwerken van je persoonsgegevens toestemming nodig van je ouders of je wettelijke vertegenwoordiger. Als je de Gebruiksvoorwaarden accepteert, verklaar je dat je jaar of ouder bent of dat je toestemming hebt van je ouder of je wettelijk vertegenwoordiger.

- Je garandeert dat jouw content in de app geen inbreuk maakt op de rechten van iemand anders (zoals intellectuele eigendomsrechten). Ook mag deze content niet op een andere manier onrechtmatig tegen ons of iemand anders zijn. Je vrijwaart ons voor alle mogelijke aanspraken van anderen als gevolg van het plaatsen van content.
- Je persoonlijke adviseur is een medewerker van SNS. Voor algemene vragen kan je terecht bij je persoonlijke adviseur. Als de vraag specifieke kennis behoeft, zal je persoonlijke adviseur een expert/specialist in het gesprek toevoegen. De medewerker geeft geen adviezen in de app.

Gebruiksrecht

- Door het downloaden van de app krijg je het recht om de app voor niet-commercieel gebruik te gebruiken. Dit recht is niet exclusief, niet overdraagbaar, persoonlijk en herroepelijk.
- Je mag de app niet op welke wijze dan ook verspreiden en/of aan een derde beschikbaar stellen. Technische voorzieningen die bedoeld zijn om de app te beschermen mag je niet:
 - (laten) verwijderen of (laten) omzeilen;
 - deassembleren, decompileren of onderwerpen aan reverse engineering;
 - overspoelen met (vrijwel) identieke berichten;
 - gebruiken voor andere doelen dan waarvoor de app bedoeld is.
- We mogen content en andere gegevens in de app wijzigen of uit de app verwijderen. Hiervoor hebben we je toestemming niet nodig. We kunnen je ook de toegang tot de app geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of blijvend weigeren. Als we dat doen, dan laten we je dat natuurlijk weten.
- Vanwege de veiligheid mag je de app alleen downloaden in app stores die we hiervoor hebben aangewezen. Meer informatie hierover vindt je op sns.nl/een-tweetje. Ook is het belangrijk dat je de nieuwste versie van de app gebruikt. Zodra we een nieuwe versie hebben, dan laten we je dit weten. We laten het je ook weten wanneer je de oudere versie niet meer kunt gebruiken. Heb je dan nog een oude versie en wil je de app wel blijven gebruiken? Dan moet je eerst de nieuwere versie van de app installeren. We zijn niet verplicht om de app geschikt te houden.

Intellectuele eigendomsrechten

- Alle intellectuele eigendomsrechten en/of vergelijkbare rechten op SNS Eén-tweetje en de (inhoud van de) app, zoals de software, chatdata, liggen alleen bij ons, of bij onze licentiegevers.
- Je houdt rekening met onze naam en reputatie en zorgt ervoor dat je onze rechten en/of reputatie met het gebruik van SNS Eén-tweetje op geen enkele manier schaadt.
- Als je content plaatst, geef je ons het niet-exclusieve recht om de content binnen de app te gebruiken.

Aansprakelijkheid

- De app is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. We kunnen niet garanderen dat de app en haar diensten altijd zonder onderbreking, fouten of gebreken beschikbaar zal zijn of zal werken. We kunnen ook niet garanderen dat alle

informatie volledig, juist of up-to-date is en staan niet in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de app. Voor de gevolgen hiervan zijn we niet aansprakelijk.

- We zijn niet aansprakelijk voor enige schade of letsel door het gebruik van de app.
- We zijn wel aansprakelijk bij schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.
- Voor indirecte of gevolgschade zijn wij nooit aansprakelijk.
- Je vrijwaart ons voor alle mogelijke aanspraken van derden als gevolg van schade door jouw gebruik van de app. Als we schade en kosten maken hierdoor, zal je ons die vergoeden.

Je persoonsgegevens

- Voor de juiste registratie van de app zullen we een aantal klantgegevens (bijvoorbeeld naam en klantnummer) doorgeven aan de cloudprovider die de chatfunctie technisch mogelijk maakt. Deze cloudprovider voert de gegevens op in de applicatie Een-tweetje. De gegevens zijn alleen zichtbaar voor jou, de beheerder en je persoonlijk adviseur.
- SNS Eén-tweetje plaatst de data niet binnen SNS maar maakt gebruik van een professionele externe cloudprovider. Deze provider zet jouw gegevens in een database in Europa en voldoet aan de hoogste beveiligingsstandaarden. Door het accepteren van de algemene voorwaarden ga je hiermee akkoord.
- Als je kiest voor een adviseur die franchisenemer is van SNS, dan is het goed om te weten dat SNS je gegevens deelt met die adviseur. Als je dit niet wilt, dan kun je kiezen voor een adviseur in dienst van SNS, deze optie is zichtbaar in de profielen van de adviseur. Dan worden je gegevens niet gedeeld met anderen, anders dan zoals benoemd in deze gebruiksvoorwaarden en/of het Privacy- en Cookie-reglement.
- Je kunt pushmeldingen krijgen in de app. Heel handig, bijvoorbeeld als je een nieuw bericht hebt. Wil je dit niet? Dan kun je dit uitzetten onder Instellingen.
- Alle pushmeldingen worden verstuurd via de IT-infrastructuur van Apple of Android. We kunnen niet garanderen dat zij deze berichten niet zullen inzien. Wel spannen wij ons ervoor in door alle berichten via deze IT-infrastructuur te versleutelen.
- Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor welke persoonlijke gegevens je deelt in de chatgesprekken. Deel daarom geen belangrijke persoonlijke gegevens die niet relevant zijn voor een gezocht advies van een adviseur, maar beperk je tot de gegevens die nodig zijn voor het verkrijgen van een verzocht advies.
- Dit artikel is een aanvulling op het Privacy & Cookie Reglement voor SNS Eén-tweetje.

Jouw gegevens in SNS Eén-tweetje

- We bewaren gegevens alleen als dit wettelijk verplicht of toegestaan is.
- Als je ons vraagt om je gegevens te verwijderen doen we dat tenzij wij wettelijk verplicht zijn je gegevens te bewaren

Wijzigingen SNS Eén-tweetje en Gebruiksvoorwaarden

1. We mogen de Gebruiksvoorwaarden altijd wijzigen. Als er iets verandert, dan laten we je dit weten.
2. We mogen SNS Eén-tweetje aanpassen, Bijvoorbeeld door nieuwe functies toe te voegen of oude functies te verwijderen. Ook kunnen we helemaal met SNS Eén-tweetje stoppen. Als we dat doen, dan laten we je dat natuurlijk weten.

Inschakelen van of overdracht aan derden

1. Voor het uitvoeren van SNS Eén-tweetje en je gebruikslicentie hiervoor kunnen we anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten hieruit aan anderen helemaal of gedeeltelijk overdragen. Door met de Gebruiksvoorwaarden in te stemmen geef je hier ons nu al toestemming voor.

Beëindigen

1. Je kunt het gebruik van de app op ieder moment beëindigen. Dit doe je door de app van je mobiele telefoon te verwijderen.

Klachten en contact

1. Als je niet tevreden bent over ons, horen we dat graag van je. Een klacht mail je naar info@sns.nl. Je krijgt een bevestiging dat we je klacht hebben ontvangen. We proberen binnen 3 weken een inhoudelijke reactie op je klacht te geven. Heb je een vraag of een opmerking over SNS Eén-tweetje? Dan kun je die ook mailen naar dit e-mailadres: info@sns.nl.

Nederlands recht

1. Voor de Gebruiksvoorwaarden geldt het Nederlands recht.
2. Eventuele geschillen die komen door of gaan over het gebruik van de app worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

SNS Eén-tweetje is een app van SNS¹. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338 en gevestigd aan de Croeselaan 1, 3521 BJ in Utrecht. Mail ons op info@sns.nl.

Versie 1.16, februari 2019

Privacy Statement

Waarom dit privacy- en cookiereglement?

Omdat we precies willen vertellen wat we doen met je persoonlijke gegevens. Als je bijvoorbeeld een nieuwe rekening opent bij SNS, vragen we allerlei gegevens van je. We hebben die gegevens nodig om je aanvraag goed te kunnen afhandelen. We gaan zeer zorgvuldig met deze gegevens om. Hoe zorgvuldig? Dat lees je in het [privacy- en cookiereglement](#).

¹ SNS is een handelsnaam van de Volksbank N.V.