



Voorwaarden MijnUnivé

Versie 2.0



Inhoudsopgave

Wat bedoelen wij met..?	3
Algemeen	4
1. Toepasselijkheid	4
2. Wat is MijnUnivé?	4
3. Wie kunnen MijnUnivé gebruiken?	4
4. Account aanmaken en inloggen	4
5. Wat kunt u regelen in MijnUnivé?	5
6. Wat is van belang voor de veiligheid en optimaal gebruik?	6
7. Problemen met MijnUnivé	7
8. Fair Use	7
9. Beschikbaarheid	7
10. Beëindiging	8
11. Aansprakelijkheid	8
12. Persoonsgegevens	8
13. Klachten	9
14. Overig	9



Wat bedoelen wij met..?

In deze voorwaarden bedoelen we met 'MijnUnivé'; de digitale dienstverlening van Univé aan haar klanten zoals omschreven in artikel 2 van deze voorwaarden.

In deze voorwaarden bedoelen we met 'u' en 'uw'; de verzekeringnemer, de verzekerden of de prospecten. Deze staan op de polis of in de productvoorwaarden.

In deze voorwaarden bedoelen we met 'voorwaarden'; deze 'Voorwaarden MijnUnivé' (versie 2.0).

In deze voorwaarden bedoelen wij met 'we', 'wij', 'ons' en 'onze'; de Univé verzekeraar(s) bij wie u de verzekering of verzekeringen heeft afgesloten of de Univé waarvan u de dienst heeft afgenomen. Op uw polis staat de naam van de betreffende Univé.



Algemeen

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen voor en al het gebruik van MijnUnivé.

1.2 Afwijking van deze voorwaarden is alleen mogelijk indien en voor zover wij de afwijking uitdrukkelijk schriftelijk hebben aanvaard.

2. Wat is MijnUnivé?

2.1 MijnUnivé is een digitale dienstverlening van Univé aan haar klanten en omvat de volgende MijnUnivé-omgevingen:

- MijnUnivé voor de particuliere klant;
- UnivéApp voor de particuliere klant;
- MijnUnivé Zakelijk voor de zakelijke klant;
- MijnUnivé Zorg voor de klant met een zorgverzekering.

3. Wie kunnen MijnUnivé gebruiken?

3.1 U kunt MijnUnivé gebruiken als u wilt kennismaken met ons, een (zorg)verzekering van ons heeft of een dienst van ons afneemt.

3.2 Afhankelijk van de omgeving, kunt u deze enkel particulier of zakelijk gebruiken.

3.3 Als u geen (zorg)verzekering of dienst van ons afneemt, kunt u geen handelingen verrichten in MijnUnivé. In de UnivéApp kunt u in dat geval beperkt gebruik maken van de mogelijkheden van de digitale dienstverlening en navigeren door de app.

4. Account aanmaken en inloggen

4.1 Voor gebruik van MijnUnivé dient u een account aan te maken. Daarbij kunt u zich identificeren met iDIN, de dienst waarmee u zich online via uw bank kunt identificeren. In dat geval zijn uw gegevens direct bekend en worden die alvast voor u ingevuld. Als u ervoor kiest of u niet te identificeren met iDIN, dan vult u zelf uw naam, adres, geboortedatum en emailadres in.

4.2 Nadat uw gegevens zijn ingevuld, kunt u een wachtwoord aanmaken. Wij adviseren u een 'sterk' wachtwoord te kiezen. Aangezien de eisen van een sterk wachtwoord kunnen wijzigen, zullen wij de meest recente eisen toelichten bij het aanmaken van uw account. In de UnivéApp kunt u na de eerste keer inloggen met een pincode, gezichtsherkenning of vingerafdruk inloggen.



4.3 Na opgave van uw gegevens, ontvangt u een bevestigingsmail om het opgegeven emailadres te controleren.

4.4 Voor sommige onderdelen van MijnUnivé is een extra handeling nodig. Zo is bij MijnUnivé Zakelijk sprake van een twee factor authenticatie. Bij MijnUnivé Zorg dient u elke keer dat u van deze dienst gebruik maakt in te loggen met DigiD. Bij de UnivéApp hoeft u alleen de eerste keer met DigiD in te loggen.

4.5 Het account is persoonsgebonden. Afhankelijk van het soort verzekering of de soort dienst, kan het zo zijn dat via het account van de verzekeringnemer of afnemer ook (rechts)handelingen kunnen worden verricht voor de andere leden van uw gezin.

4.6 Het wachtwoord dat u gebruikt voor MijnUnivé is strikt persoonlijk. Wanneer u bent ingelogd en in MijnUnivé een opdracht geeft, gaan we er dus vanuit dat u die opdracht heeft gegeven. Dit is anders als u aan ons heeft doorgegeven dat u uw wachtwoord kwijt bent of uw wachtwoord (onbedoeld) door derden is gebruikt.

5. Wat kunt u regelen in MijnUnivé?

5.1 Via MijnUnivé treft u een overzicht van uw huidige (zorg)verzekering(en) of dienst(en) van Univé. Naast een polisoverzicht, treft u hier ook de premie specificatie aan.

5.2 Via MijnUnivé kunt u (rechts)handelingen verrichten, bijvoorbeeld door het aangaan, wijzigen of beëindigen van een verzekering of het doorgeven van adres- of gezinswijzigingen. De door u ingevulde wijziging is meteen van toepassing op uw (zorg)verzekering(en) of dienst(en) van Univé, behalve wanneer de wijziging nog bij een medewerker in behandeling is.

5.3 Via MijnUnivé kunt u de meeste schades melden of een (zorg)declaratie indienen. Hierop zijn uitzonderingen zoals een schademelding voor rechtsbijstand. Daarnaast kunt u het verloop van de afhandeling van de schade daarin volgen.

5.4 Via MijnUnivé kunt u ook de contactvoorkeuren wijzigen en toestemming wijzigen voor commerciële berichten.

5.5 U kunt niet in alle gevallen via MijnUnivé uw gegevens wijzigen, zo kunt u bijvoorbeeld geen adreswijziging doorgeven voor uw zorgverzekering. Dit komt omdat dat via de Basisregistratie Personen verloopt. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld uw gegevens niet via MijnUnivé wijzigen als Univé niet zelf de verzekeraar is.



5.6 We doen ons best in uw overzichten de meest actuele status weer te geven in MijnUnivé. Dat lukt niet altijd. Dat komt omdat we dan uw opdracht nog niet hebben verwerkt in het overzicht.

6. Wat is van belang voor de veiligheid en optimaal gebruik?

6.1 Het is van belang dat uw persoonlijke gegevens juist en volledig vermeld staan.

6.2 Voor toegang tot MijnUnivé dient u zelf te zorgen voor de apparaten, software en verbinding die nodig zijn voor het gebruik van MijnUnivé.

6.3 Gebruik bij het downloaden van de UnivéApp op uw apparaten altijd de officiële appstore die bij uw besturingssysteem of apparaat hoort.

6.4 Wij ondersteunen de toegang tot MijnUnivé als uw apparaten, software en verbinding voldoen aan de door ons gestelde eisen. Wij adviseren u altijd de meest recente versie van de UnivéApp te downloaden en dient u gebruik te maken van een actuele versie van een gangbare browser (zoals Google Chrome of Microsoft Edge). Daarnaast dient u de laatste veiligheidsupdates binnen 14 dagen te installeren. Als uw apparaten, software en verbinding hieraan niet voldoen, dan kan dit negatieve gevolgen hebben voor de veiligheid en de functionaliteit van MijnUnivé.

6.5 Om de kans op fraude en ongewenste wijzigingen te voorkomen, vragen wij u om u aan de volgende regels te houden:

- gebruik geen publieke wifi-punten voor MijnUnivé. Hiervan kunt u wel gebruik maken als u verbinding maakt via een vpn-client;
- houd uw wachtwoord geheim. Deel uw wachtwoord niet met anderen en bewaar deze niet vlakbij uw apparaten. Schrijf of sla de wachtwoorden niet op. Kunt u de wachtwoorden niet (goed) onthouden? Bewaar deze dan in een vorm die alleen door u is te ontcijferen of maak gebruik van een wachtwoordmanager;
- u kunt zelf een wachtwoord kiezen en wij adviseren daarvoor een moeilijk te raden wachtwoord te kiezen. Kies bijvoorbeeld geen eerder gebruikt wachtwoord, geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- laat een eventuele vingerafdrukscanner niet door anderen gebruiken op uw apparaten;
- log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw zaken via MijnUnivé en sluit daarna de browser af. De UnivéApp kan na gebruik worden gesloten zonder uit te loggen. Daarvoor is het voldoende om uw apparaat te locken;
- laat uw apparaten en gegevens niet onbeheerd achter;
- zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor het inloggen. Daarvoor is bijvoorbeeld van belang dat de apparaten die u gebruikt voorzien zijn van de actuele (beveiligings)updates en voorzien zijn van beveiligingsprogramma's zoals virusscanner of firewall. Ook is daarvoor van belang

dat u uw computerapparatuur gebruikt en onderhoudt zoals aanbevolen door de fabrikant en/of leverancier;

- controleer uw overzichten regelmatig, zodat vreemde activiteiten niet onopgemerkt blijven.

6.7 Meld (vermoedens van) cybercrime incidenten meteen bij Univé Cyberhelpdesk via telefoonnummer **0592-742222** en volg daarbij onze eventuele aanwijzingen op. Meld het ook als u uw telefoon, tablet of laptop waar uw wachtwoord op staat kwijt bent of als deze niet goed werken. Dan kunnen we meteen veiligheidsmaatregelen nemen.

6.8 Ook zonder dat u iets gemeld heeft, kunnen we veiligheidsmaatregelen nemen. Dat doen we als we vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik of als het gebruik niet voldoet aan deze voorwaarden.

6.9 Wij kunnen de beveiligingseisen en inlogmethoden die we stellen in de toekomst aanscherpen en zullen u hiervan dan op de hoogte stellen.

6.10 Wij gaan zorgvuldig om met het door u gekozen wachtwoord voor MijnUnivé. Wij slaan dit versleuteld op zodat uw wachtwoord niet door ons geraadpleegd kan worden of misbruikt kan worden.

7. Problemen met MijnUnivé

7.1 Werkt het inloggen of MijnUnivé niet goed? Neem dan zo snel mogelijk contact op met onze klantenservice via **0592-349340** zodat we u daarbij kunnen helpen en eventueel veiligheidsmaatregelen kunnen nemen.

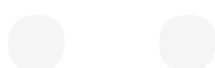
8. Fair Use

8.1 MijnUnivé is bruikbaar voor het aanleveren van documenten, foto's en video's. Het gebruik is alleen bedoeld voor relevante documenten en bestanden en het is niet toegestaan om documenten en bestanden te uploaden die bijvoorbeeld illegale of onrechtmatige gegevens bevatten, zoals door copyright beschermde documenten of onder privacy vallende documenten of documenten met expliciete inhoud.

8.2 Het is niet toegestaan om het systeem (proberen) te overbelasten door al dan niet geautomatiseerd onnodig veel of dezelfde documenten en bestanden te uploaden in MijnUnivé. Het is ook niet toegestaan om (te proberen) virussen te verspreiden of beveiligingen (proberen) te doorbreken.

9. Beschikbaarheid

9.1 Wij doen ons best om onze diensten beschikbaar te laten zijn, maar het kan voorkomen dat een dienst niet beschikbaar is. Dan kunt u ons natuurlijk altijd via de



reguliere kanalen bereiken, zoals telefonisch of per e-mail via de klantenservice of via uw adviseur in een Univé-winkel.

9.2 Ziet u op MijnUnivé informatie die u wilt bewaren om later nog eens te raadplegen, sla die informatie dan op. De informatie is namelijk niet onbeperkt beschikbaar via MijnUnivé.

10. Beëindiging

10.1 U kunt zelf op elk moment uw account voor MijnUnivé verwijderen.

10.2 Als u geen verzekeringen of diensten meer afneemt bij Univé, dan kunnen wij uw MijnUnivé account beëindigen.

10.3 Wij kunnen uw MijnUnivé account ook op inactief zetten, niet toegankelijk maken of beëindigen als we vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik of als het gebruik niet voldoet aan deze voorwaarden.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Wij streven ernaar dat alle informatie actueel en correct is in MijnUnivé, maar aan de verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Wij en onze eventuele leveranciers aanvaarden geen aansprakelijkheid voor onjuistheden in de informatie in MijnUnivé. Wij en onze eventuele leveranciers zijn ook niet aansprakelijk als onze dienst (technisch) niet beschikbaar is, door bijvoorbeeld onderhoud, storingen of fouten.

11.2 Als bij het gebruik van MijnUnivé iets gebeurt wat tot aansprakelijkheid van ons leidt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in dat geval door onze aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien de verzekering niet tot uitkering overgaat, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot een maximum van €1.000,- per gebeurtenis.

11.3 Wij zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, behalve wanneer er sprake is van opzet of grove schuld door ons.

11.4 Als u zich niet houdt aan de afspraken uit deze voorwaarden en wij daardoor schade lijden, dan bent u aansprakelijk voor vergoeding van alle hierdoor geleden of te lijden schade.

12. Persoonsgegevens

12.1 Wij verwerken uw persoonsgegevens binnen de kaders van de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming



(AVG). De manier waarop en de doeleinden waarvoor wij dat doen staat in de meest recente versie van de 'privacyverklaring' (zie unive.nl/privacy).

12.2 Wij verwerken deze (persoons)gegevens voor zover dat nodig is om de overeenkomst, daarmee verenigbare doelen of om wettelijke verplichtingen uit te voeren.

12.3 Daarnaast verwerken wij de persoonsgegevens ook voor eigen marketingactiviteiten, behalve wanneer u hiertegen bezwaar maakt. Dit kunt u bijvoorbeeld kenbaar maken via uw commerciële contactvoorkeuren in MijnUnivé.

12.4 Wij zullen uw persoonsgegevens ook delen met de andere bedrijven die onder de naam Univé werken, zoals vermeld in de privacyverklaring, om op deze manier tot een volledig klantbeeld te komen. Dit hebben wij nodig om u goed te woord te kunnen staan bij vragen of klachten.

13. Klachten

13.1 Laat het ons zo snel mogelijk weten als u niet tevreden bent. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden. Lukt dat niet? Dan kunt u uw klacht op de volgende manieren doorgeven:

- Via internet: unive.nl/klantenservice/klachtindienen
- Per mail: klachten@unive.nl
- Per post: Coöperatie Univé U.A.

Afdeling Klachtenmanagement
Postbus 15 9400 AA ASSEN

14. Overig

14.1 De informatie die wij in MijnUnivé opnemen mag u alleen verder verspreiden als wij daarvoor vooraf schriftelijke toestemming hebben gegeven.

14.2 Wij mogen op elk moment deze voorwaarden aanpassen of aanvullen. Voordat een wijziging plaatsvindt, informeren wij u hierover.

14.3 Wij mogen de overeenkomst en de daaraan verbonden rechten en plichten overdragen aan een ander (Univé) bedrijf. U geeft daarvoor nu al toestemming. Voordat een overdracht plaatsvindt, informeren wij u hierover.

14.4 Op deze voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is Nederlands recht van toepassing.

