

Voorwaarden hollandsnieuwe Telefoonverzekering Uitgebreid

Wat je moet weten over de verzekering van je mobiele telefoon

Deze voorwaarden leggen uit wat er verzekerd is voor jouw mobiele telefoon. Jij bent degene die de verzekering met ons afsluit. Lees deze voorwaarden voor het afsluiten van de verzekering goed door, zodat je weet of deze verzekering bij jou past. Heb je vragen? Bel ons dan op 020 369 50 10.

Wij zijn **Assurant Europe Insurance N.V.**, de verzekeraar. Ons kantoor is in Amsterdam, op Paasheuvelweg 1, 1105 BE. We staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72959320. We hebben een vergunning als verzekeraar van De Nederlandsche Bank met nummer R161237.

Als je iets leest over **hollandsnieuwe**, bedoelen we juridisch daarmee **Vodafone Libertel B.V.** Zij verkopen deze verzekering namens ons. Je hebt jouw mobiele telefoon bij hen gekocht. Hun kantoor is in Maastricht (Avenue Ceramique 300, 6221 KX).

De verzekering helpt je bij de financiering van kosten door schade of een defect aan je telefoon. Let op: wij hebben je geen persoonlijk advies gegeven toen je de verzekering kocht.

Je moet goed omgaan met je telefoon. Neem geen risico's die je ook niet zou nemen als je geen verzekering had. Doe je dat wel, dan kunnen we jouw schade niet vergoeden. Meer hierover lees je in hoofdstuk 5: **Wat is niet verzekerd**.

Tot slot: deze verzekering geldt alleen als we geen regels overtreden, zoals internationale sancties die ons verbieden om een verzekering te laten gelden.

1. Wat is verzekerd en wanneer?

Je bent verzekerd voor een mobiel toestel dat je bij **hollandsnieuwe** hebt gekocht. Het verzekerde toestel staat genoemd op je **polisblad**. De verzekering begint op de dag dat je het toestel ontvangt en tegelijkertijd de verzekering afsluit.

2. Wat valt onder de Uitgebreid polis ?

Beschadiging van jouw toestel – Als je toestel per ongeluk beschadigd raakt, zorgen wij voor reparatie of vervanging. Bijvoorbeeld als:

- Het toestel valt
- Er iets op valt
- Er vloeistof op komt

Ook schade door die iemand anders kwaadwillig aan je toestel veroorzaakt valt hieronder. We kunnen dan wel de schade eventueel terugkrijgen en daarom krijg je alleen je schade betaalt als je met ons meewerkt hieraan.

Kun je het beschadigde toestel niet aan ons geven? Dan zien we het als een **verlies schade**.

Defect buiten de garantie van de fabrikant of leverancier – We repareren of, als reparatie niet mogelijk is, vervangen jouw mobiele toestel als het toestel tijdens de looptijd van de verzekering defect raakt. Dit doen we alleen als je geen beroept kunt doen of zou kunnen doen op de garantie van de fabrikant, leverancier. Als jij het defecte toestel niet aan ons kunt geven om jouw claim te bewijzen, dan is het een verloren toestel dat niet verzekerd is onder jouw polis.

Dekking voor elk vervangend apparaat – Als wij jou een tijdelijk of nieuw toestel geven, dan is dat toestel ook verzekerd volgens deze polisvoorwaarden. Bij een nieuw toestel blijft de garantie van je originele aankoop gelden. Vragen over je garantie? Mail naar: vragen.hollandsnieuwe@assurant.com of bel: 020 369 50 10

Verlies en diefstal – Wij vergoeden schade bij verlies of diefstal van jouw mobiele telefoon.

- Bij diefstal moet je een proces-verbaal van de politie laten zien.
- Bij verlies moet je een bewijs van aangifte bij jouw gemeente laten zien.
- In beide gevallen moet het IMEI-nummer van jouw telefoon in het document staan.

3. Wie verzekeren wij?

Om de verzekering af te kunnen sluiten met ons moet je

- 18 jaar of ouder zijn
- Een klein of middelgroot bedrijf met je statutaire zetel in Nederland zijn
- Het toestel zelf hebben gekocht bij hollandsnieuwe en bij ons geregistreerd hebben.

4. Waar geldt de verzekering ?

De verzekering geldt **wereldwijd**. Let op: als je schade hebt in het buitenland, kunnen we je claim pas **afhandelen als je weer in Nederland bent**.

5. Wat is niet verzekerd?

De verzekering dekt de volgende situaties niet onder de Uitgebreid polis:

- **Eigen risico** – Je betaalt een deel van de kosten zelf. Hoeveel dat is, hangt af van je toestel en hoe je de schade laat afhandelen. Dit staat op je polisblad
- **Verlies of diefstal van je toestel** – Wij vergoeden geen schade bij verlies of diefstal van jouw mobiele toestel als je ons geen bewijs kunt geven. Bij diefstal moet je een proces-verbaal van de politie sturen. Bij verlies moet je een rapport van jouw gemeente sturen. In beide documenten moet het IMEI-nummer van jouw toestel staan.
- **Slecht omgaan met je toestel**- Je moet goed voor je toestel zorgen. Laat je het onbeheerd achter en raakt het beschadigd? Dan krijg je **geen vergoeding**.
- **Meer dan 2 claims per jaar**- Je mag **maximaal 2 schadeclaims** indienen binnen 12 maanden. In die 12 maanden ben je voor een derde schade en verder tijdelijk niet

verzekerd voor nieuwe schade.

- **Cosmetische schade**- Kosten voor of waardevermindering door krassen of deuken terwijl het toestel nog werkt, worden **niet vergoed**.
- **Slijtage, corrosie of veroudering**- Bijvoorbeeld een verslechterde batterij of schade door verloop van tijd en gewoon gebruik. Bijvoorbeeld geleidelijk ontstane scheurtjes en barstjes in je scherm.
- **Verkeerd gebruik of schoonmaak**- Schade door verkeerd gebruik of schoonmaken van het toestel valt **niet onder de dekking**.
- **Reparatie door anderen**- Als iemand anders dan een door de fabrikant erkende reparateur aan je toestel werkt, is schade **niet verzekerd**.
- **Gevolgschade**- Kosten zoals abonnementsgeld, dataverlies of het niet kunnen gebruiken van je toestel worden **niet vergoed**.
- **IMEI-nummer niet te controleren**- Als we het serienummer niet kunnen vinden en dit niet komt door de schade, dan is er **geen dekking**.
- **Opzettelijke misleiding** - Als je ons expres verkeerde informatie geeft bij de aanvraag van de verzekering of bij schade, dan **vervalt je recht op vergoeding**.

Andere situaties die niet verzekerd zijn

- Natuurrampen zoals brand, overstroming, aardbeving, storm
- Oorlog of opstanden
- Radioactieve straling
- Drukgolven van vliegtuigen
- Terrorisme

6. Wat moet je doen als je toestel een schade of defect heeft die je op de verzekering wil claimen?

Een schade melden

Heb je schade aan je toestel? Meld dit dan zo snel mogelijk.

Je kunt dit doen via:

- De website: <https://verzekering.hollandsnieuwe.assurantnederland.nl>
- Of bel ons: 020 369 50 10

Kies een reparatieservice

Bij het melden van schade kun je kiezen uit twee soorten reparatie:

1. Normale reparatie

- Wij halen je toestel op bij een locatie in Nederland die jij kiest. Deze locatie moet wel snel en goed toegankelijk zijn zodat het ophalen goed en snel kan plaats vinden.
- Meestal is je toestel binnen 5 werkdagen gerepareerd (maximaal 10 werkdagen).
- Je krijgt bericht wanneer het toestel weer bij jou wordt bezorgd.

2. Spoedreparatie (alleen voor smartphones)

- Als je schade meldt voor 14.30 uur op een werkdag, halen we je toestel dezelfde dag nog op. Wij halen je toestel op bij een locatie in Nederland die jij kiest. Deze locatie moet wel snel en goed toegankelijk zijn zodat het ophalen goed en snel kan plaats vinden
- Onze koerier komt langs met een speciale koffer. Je hoeft zelf niets in te pakken.
- De volgende werkdag krijg je je gerepareerde toestel terug, of een vervangend toestel.
- Deze service kost €30 en wordt verrekend door een verhoging van je eigen risico met dit bedrag.
- Ben je niet thuis op het afgesproken moment? Dan stopt de spoedservice en moet je een nieuwe afspraak maken.
- Of je nu voor de normale reparatie kiest of voor spoedreparatie, in beide gevallen neemt onze koerier contact met je op om een afspraak te maken. Hierover kan je meer lezen in de e-mail die wij jouw sturen zodra je schade is goedgekeurd.

Let op bij het inleveren van je toestel

Zorg ervoor dat je belangrijke informatie op je toestel veilig opslaat voor je het toestel meegeeft aan de koerier. Bij reparatie kunnen je gegevens gewist worden.

- Zorg dat je **vergrendelingen** zoals *Find My iPhone* of *Google Lock* **verwijdert**.
- Als we jouw toestel of onderdelen en materialen vervangen, worden die eigendom van ons.
- Je toestel blijft de originele garantie houden na reparatie.

Wat doen we niet bij schade?

- Je krijgt geen geld uitgekeerd.
- De maximale vergoeding is een toestel met vergelijkbare functies en waarde.
- Als we je toestel niet kunnen repareren, krijg je een vervangend toestel:
 - We proberen hetzelfde merk, model, kleur en opslag aan je te geven.
 - Soms krijg je een toestel met vergelijkbare functies.
 - Speciale edities kunnen we niet altijd vervangen.

Als we jouw toestel niet kunnen vervangen door een toestel van hetzelfde merk en model, bieden we een gelijkwaardig alternatief aan, bijvoorbeeld een toestel met vergelijkbare specificaties. Wij nemen hierover contact met jou op, tenzij het vervangende toestel van hetzelfde merk en model is, maar in een andere gangbare kleur of met een hogere opslagcapaciteit.

7. Wat moet je doen bij verlies of diefstal van je mobiele toestel?

Geef de diefstal zo snel mogelijk aan bij de politie. Doe dit uiterlijk binnen 8 dagen nadat je het hebt ontdekt. Ben je in het buitenland? Doe dan aangifte bij de lokale politie daar. Vraag altijd om een proces-verbaal van de aangifte.

Ben je je toestel kwijtgeraakt? Meld dit dan bij jouw gemeente.

In het politierapport of het document van de gemeente moet het IMEI-nummer van je toestel staan.

Je krijgt geen vergoeding als je deze documenten niet kunt laten zien.

- We zullen je een vervangend toestel geven:
 - We proberen hetzelfde merk, model, kleur en opslag aan je te geven.
 - Soms krijg je een toestel met vergelijkbare functies.
 - Speciale edities kunnen we niet altijd vervangen.
- Als we jouw toestel niet kunnen vervangen door een toestel van hetzelfde merk en model, bieden we een gelijkwaardig alternatief aan, bijvoorbeeld een toestel met vergelijkbare specificaties. Wij nemen hierover contact met jou op, tenzij het vervangende toestel van hetzelfde merk en model is, maar in een andere gangbare kleur of met een hogere opslagcapaciteit.

Wat is mijn eigen risico?

De hoogte van het eigen risico voor jouw claim hangt af van je maandelijkse premie en de afhandeling van je claim. Hieronder vind je een overzicht van alle bedragen. De hoogte van de premie voor jouw telefoon kun je vinden op je polisblad.

Prijscategorie	1	2	3	4	5
Maandelijkse premie	€6,95	€8,95	€9,95	€11,95	€14,95
Eigen risico schade	€25,00	€25,00	€30,00	€30,00	€40,00
Eigen Risico schade spoed	€55,00	€55,00	€60,00	€60,00	€70,00
Eigen risico diefstal	€49,00	€49,00	€59,00	€59,00	€89,00

Prijscategorie	6	7	8	9	10
Maandelijkse premie	€15,95	€16,95	€18,95	€20,95	€21,95
Eigen risico schade	€40,00	€50,00	€50,00	€50,00	€50,00
Eigen Risico schade spoed	€70,00	€80,00	€80,00	€80,00	€80,00
Eigen risico diefstal	€89,00	€99,00	€99,00	€99,00	€99,00

8. Premie betalen

- Je betaalt de premie en assurantiebelasting die daarover **maandelijks vooraf** via automatische incasso. Het bedrag staat op je polisblad.
- Betaal je niet op tijd? Dan krijg je een herinnering.
- Betaal je daarna nog steeds niet binnen **14 dagen**? Dan vervalt je dekking vanaf het moment dat je de niet betaalde premie verschuldigd was.
- Als je helemaal niet betaalt, stopt je verzekering automatisch.

9. Je verzekering opzeggen

Jij kunt opzeggen:

- Binnen 14 dagen na het afsluiten van de verzekering.
 - Je krijgt dan je geld terug.
 - Let op: als je in die 14 dagen een schade meldt, kun je niet meer opzeggen.
- Na die 14 dagen kun je opzeggen met 1 maand opzegtermijn.
 - Je krijgt dan geld terug voor de periode die nog niet voorbij is.
- Je kan opzeggen met **1 maand opzegtermijn** wanneer wij deze voorwaarden of jouw premie wijzigen en je het er niet mee eens bent,

Opzeggen kan via:

- Website: <https://verzekering.hollandsnieuwe.assurantnederland.nl>
- E-mail: vragen.hollandsnieuwe@assurant.com
- Telefoon: 020 369 50 10
- Post: Assurant Europe Insurance N.V., Postbus 22542, 1100 DA Amsterdam

Wij kunnen opzeggen

- Wij kunnen jouw verzekering stoppen met een opzegtermijn van 2 maanden.
- Wij mogen jouw verzekering meteen stoppen als je ons opzettelijk hebt misleid.
- Als je jouw mobiele telefoon verkoopt of weggeeft, stopt de verzekering direct op die datum.
- Je kunt de verzekering niet overdragen aan iemand anders.
- Als je jouw hollandsnieuwe abonnement verlengt en een nieuwe telefoon koopt, blijft de verzekering gelden voor je oude toestel.
Wil je dat niet? Dan moet je de verzekering zelf stopzetten.
- Heb je te veel premie betaald? Dan krijg je het geld terug voor de periode na de einddatum.
- De verzekering stopt automatisch 5 jaar na de startdatum.

10. Je hebt een klacht

Ben je niet tevreden over onze service? Neem dan contact met ons op via **020 369 50 10** of stuur een e-mail naar vragen.hollandsnieuwe@assurant.com. Wij proberen dan samen met jou een oplossing te vinden.

Tijdens de looptijd van deze verzekering communiceren wij met jou in het **Nederlands**. Kom je er met ons niet uit? Dan kun je contact opnemen met **Kifid** (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

- Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
- Telefoon: 070-333 8999
- Website: <https://www.kifid.nl>

Je mag jouw klacht ook altijd voorleggen aan een **rechter in Nederland**.

11. Je hebt een vraag

Heb je een vraag over deze verzekering? Stuur dan een e-mail naar vragen.hollandsnieuwe@assurant.com of bel ons via 020 369 50 10. Wij helpen je graag verder.

12. Geen fraude toegestaan

Wij staan geen enkele vorm van fraude toe.

Wij werken samen met andere verzekeraars, de politie, organisaties die fraude helpen voorkomen, de overheid en aanbieders van mobiele netwerken.

We delen gegevens met hen om fraude op te sporen en te helpen bij vervolging als er genoeg bewijs is.

Wil je weten hoe wij omgaan met jouw gegevens? Kijk dan in **paragraaf 13: "Hoe gaan wij om met jouw persoonsgegevens?"**

Als wij fraude ontdekken:

- wijzen wij jouw schadeclaim af;
- kunnen wij jouw verzekering direct stopzetten.

13. Als wij de voorwaarden van jouw verzekering veranderen

We laten je dit **minstens één maand van tevoren** weten.

- Dat doen we schriftelijk of via e-mail, telefoon, of een ander elektronisch middel.
- We veranderen de voorwaarden alleen om **goede redenen**, zoals:
 - een **nieuwe wet** of besluit van de overheid;
 - een **nieuwe verzekeraar** binnen onze organisatie;
 - veranderde of nieuwe bedrijfsregels of praktijkcodes;
 - door een disproportionele stijging (hoger dan de gangbare stijging door inflatie) in kosten van reparaties en vervangingen bij claims;
 - **hogere kosten of beperkingen** bij het aanbieden van de verrzekering.

Als je akkoord gaat met de nieuwe regels, of **geen bezwaar maakt**, dan gelden de nieuwe voorwaarden vanaf de **ingangsdatum**.

Ben je het **niet eens** met de veranderingen?

Dan mag je de verzekering **stopzetten** volgens de regels in **paragraaf 7 ("Jouw verzekering opzeggen")**.

Zijn de veranderingen **nadelig voor jou**?

Dan mag je de verzekering ook **stopzetten vanaf de ingangsdatum van de wijziging**, en in ieder geval **binnen één maand** nadat wij je hebben geïnformeerd.

14. Hoe gaan wij om met jouw persoonsgegevens?

Wij zijn verantwoordelijk voor het verwerken van jouw persoonlijke gegevens voor deze verzekering. In onze **privacyverklaring** leggen we uit hoe wij jouw gegevens verzamelen, gebruiken en- beschermen. Je kunt deze verklaring in zijn volledigheid lezen op: <https://www.assurantnederland.nl/privacy-verklaring>. Hieronder vind je een korte samenvatting.

Wij doen ons best om jouw privacy te beschermen volgens de **AVG** (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Wij gebruiken jouw gegevens om:

- de verzekering af te sluiten;
- schadeclaims te behandelen;
- onze administratie te doen;
- klantenservice te bieden;
- fraude te voorkomen.

We krijgen jouw gegevens van **hollandsnieuwe** om te controleren of je in aanmerking komt voor deze verzekering.

We delen jouw gegevens alleen als dat nodig is, bijvoorbeeld met:

- onze moedermaatschappij **Assurant Inc.** en dochterbedrijven;
- externe dienstverleners— die ons helpen ;
- hollandsnieuwe;
- overheidsinstanties;
- organisaties die fraude helpen voorkomen.

Je hebt in ieder geval het recht om:

- jouw gegevens in te zien;
- je gegevens te laten aanpassen of verwijderen;
- bezwaar te maken tegen het gebruik van jouw gegevens;
- te vragen om jouw gegevens over te dragen;
- niet te worden beoordeeld door automatische beslissingen zonder menselijke tussenkomst, als dat grote gevolgen voor jou heeft.

Wil je gebruik maken van deze rechten?

Neem dan contact met ons op via: <https://www.assurant.com/dataprotection/eu>.

Je kunt ook een klacht of vraag sturen naar: dataprotectionofficer@assurant.com.

Ben je het met ons niet eens over hoe we omgaan met jouw privacy kun je een klacht indienen bij de **Autoriteit Persoonsgegevens** via **088 180 5250** of via het online formulier: klachten.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

15. Welk recht geldt en welke rechter is bevoegd

Op deze verzekering is **Nederlands recht** van toepassing.

Als we het niet met elkaar eens zijn, zijn **Nederlandse rechters** bevoegd om hierover een uitspraak te doen. Je kunt ook kiezen voor het indienen van een klacht bij het Kifid **Kifid**

(Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

1. Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
2. Telefoon: 070-333 8999
3. Website: <https://www.kifid.nl>