

Voorwaarden hollandsnieuwe telefoonverzekering Standaard

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.

Met deze verzekering ben je gedekt voor kosten bij 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 4: **Wat is niet verzekerd**.

Tot slot: deze verzekering is alleen van toepassing zolang we voldoen aan alle wettelijke regels, zoals internationale sancties die ons kunnen verbieden dekking te bieden.

1. Wat is verzekerd en wanneer?

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

2. Wat valt onder de Standaardpolis?

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

- De telefoon valt
- Er iets op valt
- Er vloeistof op komt

Ook schade door die iemand anders kwaadwillig aan je telefoon 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 de beschadigde telefoon niet aan ons geven? Dan zien we het als **verloren**, en daarvoor ben je **niet verzekerd**.

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

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

3. Wie is verzekerd?

Om de verzekering af te kunnen sluiten met ons moet je

- 18 jaar of ouder zijn, in Nederland wonen en staan ingeschreven in de Basisregistratie Personen; of
- een klein en middelgroot bedrijf zijn met je statutaire zetel in Nederland zijn; en bovendien
- de telefoon 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 terug bent**.

5. Wat is niet verzekerd?

De verzekering dekt **de volgende situaties niet onder de Standaardpolis**:

Eigen Risico- Je betaalt een deel van de kosten zelf. Hoeveel dat is, hangt af van je telefoon en hoe je de schade laat afhandelen. Dit staat op je polisblad.

Verlies of diefstal van je telefoon- Dit is **niet verzekerd**. Is je telefoon kwijt of gestolen? Neem contact met ons op om je verzekering te stoppen.

Accessoires- Dingen zoals hoesjes of schermbeschermers die niet aan de telefoon zelf vast zitten en horen te zitten zijn **niet verzekerd**.

Slecht omgaan met je telefoon- Je moet goed voor je telefoon 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 de telefoon 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 de telefoon valt **niet onder de dekking**.

Reparatie door anderen- Als iemand anders dan een door de fabrikant erkende reparateur aan je telefoon werkt, is schade **niet verzekerd**.

Gevolgschade- Kosten zoals abonnementsgeld, dataverlies of het niet kunnen gebruiken van je telefoon 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 telefoon een schade of defect heeft die je op de verzekering wil claimen?

Een schade melden

Heb je schade aan je telefoon? 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 telefoon 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 telefoon binnen 5 werkdagen gerepareerd (maximaal 10 werkdagen).
- Je krijgt bericht wanneer het telefoon weer bij jou wordt bezorgd.

2. Spoedreparatie (alleen voor smartphones)

- Als je schade meldt voor 14.30 uur op een werkdag, halen we je telefoon dezelfde dag nog op. Wij halen je telefoon 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 telefoon terug, of een vervangende telefoon.
- Deze service kost €30. Als je voor deze service kiest dan brengen wij dit bedrag tegelijkertijd met jouw eigen risico bij jou in rekening.
- 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 telefoon

Zorg ervoor dat je belangrijke informatie op je telefoon veilig opslaat voor je jouwtelefoon 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 telefoon of onderdelen en materialen vervangen, worden die eigendom van ons.
- Je telefoon blijft de originele garantie houden na reparatie.

Wat doen we niet bij schade?

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

Als we jouw telefoon niet kunnen vervangen door een van hetzelfde merk en model, bieden we een gelijkwaardig alternatief aan, bijvoorbeeld een telefoon met vergelijkbare specificaties. Vervangende telefoons kunnen gereviseerd of nieuw zijn. Wij nemen hierover contact met jou op, tenzij de vervangende telefoon 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 je premie kun je vinden op je polisblad.

Prijscategorie	1	2	3	4	5
Maandelijkse premie	€4,95	€6,95	€7,95	€9,95	€11,95
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

Prijscategorie	6	7	8	9	10
Maandelijkse premie	€12,95	€14,95	€16,95	€18,95	€19,95
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

7. Premie betalen

- Je betaalt de premie en assurantebelasting 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.

8. Je verzekering opzeggen

Jij kunt opzeggen:

- Binnen 14 dagen na het afsluiten van de verzekering kan je gebruik maken van jouw herroepingsrecht.
 - Je krijgt dan je geld terug.
- Let op: Je krijgt je geld niet terug en kan geen gebruik maken van dit herroepingsrecht als je in die 14 dagen al een schade hebt gemeld.
- Na die 14 dagen kun je jouw verzekering opzeggen met inachtneming van 1 maand opzegtermijn.
- Je krijgt dan geld terug voor de verzekeringstermijnen die nog niet verstreken zijn.
- Je kan opzeggen met **1 maand opzegtermijn** wanneer wij deze voorwaarden aanpassen of jouw premie wijzigen en je het er niet mee eens bent, zie **paragraaf 11**.

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.
- Je kunt de verzekering niet overdragen aan iemand anders. Als je jouw mobiele telefoon verkoopt of weggeeft aan iemand anders, dan zullen wij de verzekering stopzetten per de datum dat je dit deed.

Als je jouw hollandsnieuwe abonnement verlengt en een nieuwe telefoon koopt, blijft je verzekering gelden voor je oude telefoon. 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 verzekeringstermijnen na de einddatum.

- De verzekering stopt automatisch 5 jaar na de startdatum.

9. 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**.

10. 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.

11. 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 12: "Hoe gaan wij om met jouw persoonsgegevens?"**

Als wij fraude ontdekken:

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

12. Als we de voorwaarden van jouw verzekering veranderen

Wij mogen de regels van deze verzekering op elk moment aanpassen.

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 verzekering.

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.

13. 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.

14. Welk recht geldt en welke rechter is bevoegd

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

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

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