

Verzekeringsvoorwaarden Samsung Mobile Care

“Samsung Mobile Care” is een verzekering die het risico van Onopzettelijke Schade aan Uw Mobiele Samsung-apparaat en de Accessoires in de doos van het apparaat (“Verzekerde Product”) dekt.

Indien Uw Mobiele Samsung-apparaat niet werkt en er geen ongeluk mee gebeurd is, is het misschien defect en gedekt door de tweejarige beperkte garantie van Samsung of hebt U misschien op grond van de consumentenwetgeving wettelijke rechten.

Wij wijzen U erop dat Samsung Mobile Care geen dekking biedt voor Cosmetische Schade die de functionaliteit van het Verzekerde Product niet beïnvloedt, zoals krassen, deuken, verkleuring en barstjes. U moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen treffen om schade aan Uw Verzekerde Product te voorkomen.

Om de kwaliteit van Onze dienstverlening te verbeteren en vragen en verzoeken efficiënter af te handelen, kunt U het IMEI-nummer van Uw Verzekerde Product, wanneer U dit nog niet hebt geregistreerd, registreren door naar de volgende website te gaan: <http://eu.mobilecare.svc.samsung.com/registdevice>.

Samsung Mobile Care is een verzekering die wordt afgegeven door AWP P&C S.A. – Dutch Branch, handelend onder de naam Allianz Global Assistance Europe, en Wij accepteren de verzekering van Uw Verzekerde Product overeenkomstig de Verzekeringsvoorwaarden. Voor een goed begrip van Samsung Mobile Care en hoe het werkt, dient U deze Verzekeringsvoorwaarden zorgvuldig te lezen en te bewaren. Hierin wordt beschreven wat Samsung Mobile Care dekt, hoe U een schadeclaim moet indienen en hoe de overeenkomst tussen U en Ons kan wijzigen en/of eindigen. Mocht U vragen hebben, neem dan a.u.b. contact met Ons op via Uw lokale Samsung-website: www.samsung.com/nl/support.

Samsung zal eventuele schadeclaims en vragen van U namens Ons afhandelen (zie Artikel 6: Hoe U een schadeclaim moet indienen).

Wanneer U Samsung Mobile Care koopt, zullen Wij een Verzekeringsbewijs afgeven. Het Verzekeringsbewijs vermeldt aan wie dekking wordt verleend, welk Verzekerd Product gedekt is, welk soort dekking U hebt en wanneer deze ingaat en eindigt.

De Verzekeringsvoorwaarden en het Verzekeringsbewijs vormen tezamen de verzekeringsovereenkomst tussen U en Ons. Eerst gelden de bepalingen in het Verzekeringsbewijs en dan de Verzekeringsvoorwaarden voor Samsung Mobile Care, in die volgorde.

Er kan een periode van 24 uur zitten tussen Uw aankoop van Samsung Mobile Care en de ontvangst van de Verzekeringsovereenkomst door Samsung.

Dekkingsoverzicht Samsung Mobile Care:

Uw Verzekeringbewijs vermeldt de bijzonderheden van Uw dekking. Hieronder vindt U het dekkingsoverzicht van Samsung Mobile Care:

	Dekkingsoverzicht
Onopzettelijke Schade (met inbegrip van Schade aan het Scherm en Andere Schade)	Gedekt
Accessoires in de doos	Gedekt
Limiet voor schadeclaims*	2 schadeclaims tijdens de Verzekeringstermijn van 24 maanden*
Wereldwijde dekking**	Gedekt **
Bedenktijd	14 dagen (op grond van de wet) vanaf de datum van aankoop van de Verzekering
Eigen risico ***	EUR 79 ***

* Wanneer U tijdens de Verzekeringstermijn van 24 maanden de Limiet voor schadeclaims bereikt, dan kunt U op grond van de Samsung Mobile Care Verzekering geen nieuwe schadeclaims indienen. U kunt de Verzekeringsovereenkomst overeenkomstig Artikel 4.1 annuleren. U kunt tijdens de Verzekeringstermijn maximaal 2 schadeclaims indienen, en daarbij geldt dat bij iedere schadeclaim Uw Verzekerde Product gerepareerd dan wel vervangen kan worden.

**Uw Verzekerde Product is verzekerd terwijl U in het buitenland bent voor een reis met een maximale duur van 60 dagen. Wij zullen Uw schadeclaim in behandeling nemen wanneer U terugkeert naar Uw Land van Verblijf waarin Uw Samsung Mobile Care werd gekocht.

*** Het eigen risico bedraagt EUR 79. Het Eigen Risico wordt geïncasseerd door het Geautoriseerde Servicecentrum van Samsung door middel van de in Uw Land van Verblijf beschikbare betaalmethode en wordt voor elke individuele geldige schadeclaim geïncasseerd.

Mocht U Uw Samsung Mobile Care niet tegelijkertijd met Uw Verzekerde Product hebben gekocht, dan kunt U profiteren van een periode van 30 dagen vanaf de datum van aankoop van het Verzekerde Product om alsnog Samsung Mobile Care aan te schaffen. In dit geval moet U teruggaan naar de verkoper van Uw Verzekerde Product of rechtstreeks naar Samsung gaan. Wij wijzen U erop dat Uw Verzekerde Product wel in aanmerking moet komen voor Samsung Mobile Care (zie bijv. Artikel 1. Algemene Geldigheidsvoorwaarden en Artikel 3. Algemene uitsluitingen).

Wanneer U een schadeclaim indient bij Samsung zal Samsung naar eigen inzicht Uw Verzekerde Product repareren of vervangen. Samsung zal gebruik maken van originele of gereviseerde originele onderdelen. Beschadigde onderdelen en materialen die Samsung vervangt en apparaten die Economisch Niet-Repareerbaar zijn en die Samsung vervangt, worden eigendom van Samsung.

Indien Wij Uw schadeclaim accepteren en het Verzekerde Product Economisch Niet-Repareerbaar is, dan zal Samsung het vervangen. De vervanging zal als nieuw (gereviseerd) zijn en bestaan uit hetzelfde model of het model dat het meest gelijkwaardig is aan het Verzekerde Product dat ten tijde van Uw schadeclaim commercieel beschikbaar is (dezelfde kleur kan niet worden gegarandeerd). Een vervangend apparaat komt binnen de resterende termijn van Uw Samsung Mobile Care als het Verzekerde Product in de plaats van het originele Verzekerde Product. Samsung Mobile Care laat Uw wettelijke rechten en eventuele rechten die U op grond van garanties van Samsung hebt onverlet.

1. Algemene geldigheidsvoorwaarden

- 1.1** Samsung Mobile Care geldt voor personen van 18 jaar en ouder die Nederland als Land van Verblijf hebben. Wij wijzen U erop dat Nederland tijdens de looptijd van Uw Verzekering Uw Land van Verblijf moet blijven, wil Uw Verzekering geldig zijn.
- 1.2** Samsung Mobile Care geldt slechts voor Verzekerde Producten die in Uw Land van Verblijf zijn gekocht.
- 1.3** Samsung Mobile Care geldt slechts voor nieuwe mobiele Samsung-apparaten en dekt geen tweedehands mobiele Samsung-apparaten.
- 1.4** Samsung Mobile Care geldt slechts voor mobiele apparaten die U voor privégebruik hebt gekocht en geldt niet voor mobiele apparaten die U gebruikt of die aan U worden verstrekt voor zakelijke of werkdoeleinden.
- 1.5** Zelfs na aankoop van Samsung Mobile Care kan Uw Verzekering ongeldig worden indien:
- a) Wij U eerder hebben geïnformeerd dat Wij U niet (of niet meer) willen verzekeren. In dit geval zullen Wij de eventueel door U betaalde Premie (zie Artikel 4. Annulering) restitueren;
 - b) U de verschuldigde Premie niet op tijd hebt betaald (zie Artikel 5. Betaling); en
 - c) U valse verklaringen hebt afgelegd (zie Artikel 3.5).

2. Definities

Sommige woorden en uitdrukkingen in deze Verzekeringsvoorwaarden hebben specifieke betekenissen. Deze worden hieronder uitgelegd en hebben overal waar zij voorkomen en met een hoofdletter beginnen dezelfde betekenis.

Begrip	Definitie
Accessoires in de doos	betekent de headset en batterijoplader inbegrepen in de doos van het Verzekerde Product.
Bedenktijd	betekent de periode gedurende welke U zich kunt bedenken en de Verzekering kunt annuleren met volledige restitutie van de tot dan toe geïncasseerde premie (tenzij U een schadeclaim hebt ingediend, in welk geval Wij een inhouding op de premie kunnen doen overeenkomstig Artikel 4.1.1).
Economisch Niet-Repareerbaar	betekent de staat van een Verzekerd Product waarbij de reparatiekosten naar schatting hoger zullen zijn dan de vervangingswaarde van het Verzekerde Product.
Eigen Risico	betekent het vooraf vastgestelde bedrag dat door U verschuldigd is voor elke geldige schadeclaim die U op grond van deze Verzekering indient.
Einddatum van de Verzekering	betekent het verstrijken van 24 maanden vanaf de Ingangsdatum van de Verzekering

Begrip	Definitie
	zoals aangegeven op het Verzekeringsbewijs.
Geautoriseerd Servicecentrum van Samsung	betekent een servicecentrum dat door Samsung is aangesteld en door Ons is goedgekeurd om op grond van deze Verzekering diensten aan U te verlenen.
Ingangsdatum van de Verzekering	betekent de datum met ingang waarvan Uw Verzekerde Product bij Ons is verzekerd zoals aangegeven op het Verzekeringsbewijs.
Limiet voor schadeclaims	betekent het totale aantal van twee (2) schadeclaims die op grond van de Verzekering kunnen worden ingediend.
Onopzettelijke Schade/ Onopzettelijk Beschadigd	betekent dat Uw Verzekerde Product op een bepaalde tijd en plaats ophoudt om normaal te werken en de bruikbaarheid of veiligheid daarvan wordt beïnvloed door hanteringsfouten, vloeistof of externe gebeurtenissen die onvoorzien zijn en niet opzettelijk plaatsvinden. Hiertoe behoren: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Schade aan het Scherm</u>: fysieke schade, zoals het barsten of breken van het scherm, die de functionaliteit van het Verzekerde Product beïnvloedt, en beperkt tot de onderdelen die nodig zijn om een gebarsten of gebroken scherm en het achterglas te repareren, zoals een glazen/kunststof scherm, LCD en de aan het scherm bevestigde sensoren. • <u>Andere Schade</u>: vloeistofschade als gevolg van niet opzettelijk morsen in of op het Verzekerde Product en andere fysieke schade dan Schade aan het Scherm die kan optreden en die de toegang tot de software van het mobiele apparaat of de mogelijkheid tot opladen verhindert.
Partij	betekent U of Wij.
Premie	betekent het bedrag dat U voor Uw Verzekering dient te betalen, waartoe ook de assurantiebelasting tegen het van toepassing zijnde tarief behoort, indien van toepassing.
Samsung	betekent Samsung Electronics Benelux B.V.
U/Uw	betekent de op het Verzekeringswijs genoemde Verzekeringnemer.
Verzekering	betekent Uw Samsung Mobile Care verzekering zoals gedocumenteerd in de Verzekeringsovereenkomst.
Verzekeringsbewijs	betekent het document dat vermeldt aan wie dekking wordt verleend, welk Verzekerde Product wordt gedekt, wat het soort dekking is en wanneer de verzekering ingaat en eindigt.
Verzekerde Product	betekent het door Samsung geproduceerde apparaat (met inbegrip van de Accessoires in de doos) waarvan Wij de verzekering hebben aanvaard zoals aangegeven op het Verzekeringsbewijs.
Verzekeringnemer	betekent de persoon die de Verzekering is aangegaan
Verzekeringsovereenkomst	betekent het Verzekeringsbewijs tezamen met de Verzekeringsvoorwaarden, die de overeenkomst tussen U en Ons vormen.
Verzekeringstermijn	betekent de duur van Verzekering, die begint op de Ingangsdatum van de Verzekering en eindigt op de Einddatum van de Verzekering.

Begrip	Definitie
Verzekeringsvoorwaarden	betekent de in dit document omschreven voorwaarden.
Land van Verblijf	betekent het land waarin U hoofdzakelijk woonachtig bent en meer dan zes maanden van het jaar doorbrengt.
Wij/Ons/Onze	betekent AWP P&C S.A. – Dutch Branch, handelend onder de naam Allianz Global Assistance Europe.

3. Uitsluitingen

De Verzekering biedt geen dekking voor:

3.1. een schadeclaim voor een gebeurtenis die zich buiten de Verzekeringstermijn voordoet;

3.2. Uw Verzekerde Product:

- a) indien het serie- of IMEI-nummer van Uw Verzekerde Product is verwijderd, onleesbaar is gemaakt of is gewijzigd;
- b) in geval van reeds bestaande schade die niet kan worden toegerekend aan de gebeurtenis waarvoor geclaimd wordt;
- c) indien U ten tijde van de aankoop van de Verzekering bekend was met iets dat aanleiding zou kunnen geven tot de indiening van een schadeclaim door U;
- d) in geval van ontwerp- of productiefouten of andere fouten die betrekking hebben op de veiligheid van het Verzekerde Product;
- e) indien Uw Verzekerde Product is gewijzigd, aangepast of gerepareerd is door een ander servicecentrum dan een Geautoriseerd Servicecentrum van Samsung, waaronder de wijziging of aanpassing van interne onderdelen of het besturingsstelsel (zoals, echter zonder beperking tot, ontgrendeling voor gebruik in een andere regio);
- f) in geval van het niet werken van het Verzekerde Product als gevolg van fouten of defecten in materialen en vakmanschap. Het is mogelijk dat deze defecten gedekt zijn op grond van Uw tweejarige beperkte garantie van Samsung en/of Uw wettelijke rechten;
- g) in geval van cosmetische schade die de functionaliteit van het Verzekerde Product niet beïnvloedt, zoals krassen, deuken, verkleuring en barstjes;
- h) in geval van schade die zich op natuurlijke wijze en onvermijdelijk voordoet als gevolg van normale slijtage;
- i) indien Uw Verzekerde Product niet wordt geïnstalleerd of bediend overeenkomstig de instructies van Samsung;
- j) in geval van een elektrisch of mechanisch defect van Uw Verzekerde Product;
- k) in geval van reparaties die zonder onze toestemming zijn uitgevoerd;
- l) in geval van de installatie of het opnieuw aanschaffen van content zoals data, muziek, foto's, apps of software op het vervangende Verzekerde Product, tenzij dit uitdrukkelijk als voordeel wordt genoemd; en
- m) indien Uw Verzekerde Product buiten uw Land van Verblijf is aangeschaft.

3.3. Schade en kosten die direct of indirect voortvloeien uit de volgende gebeurtenissen of omstandigheden zijn niet onder deze Verzekeringgedekt:

- a) foutief gebruik, waaronder opzettelijk veroorzaakte schade en het gebruik van het Verzekerde Product voor een doel waarvoor het oorspronkelijk niet was bedoeld;
- b) routinematig(e) reiniging, service en onderhoud of logistieke kosten indien er geen fout wordt geconstateerd, waarvoor U aansprakelijk bent;
- c) grove nalatigheid die leidt tot een schadeclaim. Het opzettelijk en vrijwillig negeren van de noodzaak om redelijke zorg te betrachten door U of een gebruiker van het Verzekerde Product;
- d) wanneer U op illegale wijze handelt of een overheidsverbod of wet- of regelgeving overtreedt;
- e) het niet treffen van redelijke voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van schade aan Uw Verzekerde Product;
- f) diefstal of verlies van het Verzekerde Product.

3.4. Algemene uitsluitingen:

- a) verlies van gebruik of gevolgschade van enigerlei aard;
- b) schade die wordt veroorzaakt door externe gebeurtenissen zoals brand, overstroming, bliksem en explosie; en
- c) Schade die wordt veroorzaakt door of voortvloeit uit, zoals maar niet beperkt tot, een elektromagnetische puls, ongeacht of die door mensenhanden is veroorzaakt of zich op natuurlijke wijze voordoet, een nucleaire
- d) reactie of besmetting door nucleaire wapens of radioactiviteit, lekkage, verontreiniging of besmetting of schade die wordt veroorzaakt door oorlog, invasie, revolutie of een natuurramp.

3.5. Voorkomen van valse verklaringen en verzwijging

3.5.1. U bent verplicht om Ons te voorzien van volledige en nauwkeurige informatie wanneer U de Verzekering koopt en een schadeclaim indient. Wij kunnen assistentie of dekking weigeren indien U Ons verkeerde of onvolledige informatie geeft. Hieronder valt ook het niet meewerken aan het regelen van de schadeclaim of het niet doorgeven van belangrijke informatie of wijzigingen.

3.5.2. Indien U of iemand die namens U handelt een schadeclaim indient die op enige wijze vals of frauduleus is of een schadeclaim ondersteunt met een of meer valse of frauduleuze verklaringen of documenten, verliest U alle rechten en de premies die U voor de Verzekering hebt betaald. Ook kunnen Wij de kosten van succesvolle schadeclaims die Wij op grond van deze Verzekering hebben afgehandeld en waarvan wij later ontdekken dat die frauduleus zijn, op U verhalen. Indien U Ons op frauduleuze wijze voorziet van valse informatie, verklaringen of documenten, kunnen Wij dit registreren in databanken voor schadeclaims en deze informatie uitwisselen met fraude(preventie)organisaties.

4. Ingang en annulering

De Verzekering treedt in werking om 00:00 uur op de Ingangsdatum van de Verzekering en eindigt om 23:59 uur op de Einddatum van de Verzekering, tenzij deze overeenkomstig de voorwaarden van deze Verzekering wordt geannuleerd.

4.1. Hoe moet U Uw Verzekering annuleren?

4.1.1. Tijdens de Bedenktijd:

Op grond van de wet hebt U het recht om uw Verzekering binnen 14 dagen na de datum van aankoop van Uw Verzekering (hetgeen overeenkomt met de Ingangsdatum van de Verzekering), te annuleren. Indien U Uw Verzekering tijdens de Bedenktijd annuleert, hebt U recht op volledige restitutie van de reeds door U betaalde Premie (tenzij U een schadeclaim hebt ingediend, in welk geval Wij op de restitutie een bedrag kunnen inhouden dat overeenkomt met de premie die aan de periode tot de annulering is toe te rekenen).

Indien U Uw recht op annulering wilt uitoefenen, dient U Uw kennisgeving van annulering vóór het verstrijken van de Bedenktijd naar Samsung te sturen overeenkomstig Artikel 7.1.

4.1.2. Na afloop van de Bedenktijd:

Na afloop van de Bedenktijd kunt U Uw Verzekeringsovereenkomst te allen tijde annuleren, met inachtneming van het hierna bepaalde.

U ontvangt een restitutie van een Premie die vooruitbetaald is voor de periode na de datum waarop Samsung Uw annuleringsinstructie ontvangt, op pro-ratabasis.

Wij zullen geen extra vergoedingen of kosten in rekening brengen indien U voor annulering kiest. De verschuldigde restitutie wordt gecrediteerd op de betaalkaart of creditcard die U voor de aankoop van deze Verzekering hebt gebruikt. Indien dit niet mogelijk is, zullen Wij de restitutie per bankoverschrijving doen.

Mocht U de Verzekering willen annuleren, neem dan contact op met Samsung en stuur Samsung Uw kennisgeving van annulering overeenkomstig Artikel 7.1.

4.1.3. Wanneer er wijzigingen optreden of worden aangebracht in de Verzekeringsovereenkomst:

Indien Wij Eigen Risicobedragen en/of deze Verzekeringsvoorwaarden herzien en wijzigen, wordt U ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk van de voorgestelde wijzigingen in kennis gesteld. Indien U niet akkoord gaat met de wijziging, kunt U Uw Verzekering annuleren binnen 30 dagen nadat U van de wijziging in kennis werd gesteld. U komt in aanmerking voor restitutie zoals omschreven in 4.1.2.

4.2. Wanneer eindigt de Verzekering?

4.2.1. Indien geen van beide Partijen de Verzekering heeft beëindigd, eindigt de Verzekeringsovereenkomst 24 maanden na de Ingangsdatum van de Verzekering.

4.3. Kan de Verzekering worden verlengd?

4.3.1. Het is niet mogelijk om deze Verzekering voor het Verzekerde Product te verlengen.

4.4. Wanneer kunnen Wij de Verzekering opzeggen?

4.4.1 Wij hebben het recht om de Verzekering op te zeggen of om de Verzekeringsvoorwaarden te wijzigen, indien U:

- Ons hebt misleid door oneerlijk te zijn of door onvolledige informatie te verstrekken bij het afsluiten van de Verzekering;
- opzettelijk bepaalde feiten verkeerd hebt voorgesteld of bepaalde feiten hebt verzwegen; of
- fraude hebt gepleegd, Ons hebt bedrogen of misleid.

Indien Wij ervoor kiezen om Uw Verzekering te beëindigen of de PVerzekeringsvoorwaarden te wijzigen, dan zullen wij U hiervan schriftelijk in kennis stellen.

4.5. Kan de Verzekering aan iemand anders worden overgedragen?

4.5.1. U kunt deze Verzekering overdragen wanneer U het Verzekerde Product overdraagt aan iemand anders van 18 jaar of ouder die Nederland als Land van Verblijf heeft, mits Wij dit accepteren. Indien Wij de nieuwe Verzekeringnemer accepteren, is hij/zij gedurende de resterende Verzekeringstermijn gedekt.

4.5.2. U dient Samsung, namens Ons, zo snel mogelijk in kennis te stellen van de overdracht door contact op te nemen met Samsung via de in 7.1. omschreven communicatiekanalen. Wanneer U Samsung in kennis stelt van de overdracht van de Verzekering, dient U het IMEI van het Verzekerde Product en de naam, het adres en het e-mailadres van de nieuwe eigenaar te vermelden. U dient deze Verzekeringsvoorwaarden en het bewijs van aankoop van het Verzekerde Product aan de nieuwe eigenaar te doen toekomen en hem/haar te informeren over het aantal door U ingediende schadeclaims, indien van toepassing.

4.5.3. U dient de nieuwe eigenaar te informeren dat hij/zij contact met Samsung moet opnemen voor de uitdrukkelijke toestemming voor en acceptatie van de overdracht en van aanvaarding van deze Verzekeringsvoorwaarden door de nieuwe eigenaar om de overdracht van Uw Samsung Mobile Care Verzekering af te ronden. Indien U ons niet op de in 4.5.2. vermelde wijze informeert en/of indien de nieuwe eigenaar niet binnen een maand na de overdracht van het Verzekerde Product zijn/haar uitdrukkelijke toestemming geeft voor de overdracht en instemming met de Verzekeringsvoorwaarden, eindigt deze Verzekering één maand na de overdracht van Uw Verzekerde Product.

4.6. Kan de Verzekering worden overgezet naar een nieuwe telefoon?

4.6.1. De Verzekering kan niet worden overgezet naar een nieuw gekochte telefoon. U kunt ervoor kiezen om uw Verzekering te annuleren en de restitutie te gebruiken voor de financiering van een nieuwe Samsung Mobile Care Verzekering voor Uw nieuwe mobiele Samsung apparaat, op voorwaarde dat dekking van het nieuwe Mobile Samsung-apparaat op grond van Samsung Mobile Care mogelijk is.

5. Betaling

5.1. U bent verplicht tot betaling van de Premie. De Premie dient ten tijde van de aankoop van de Verzekering vooruitbetaald te worden.

5.2. 5.2.1. De Premie is verschuldigd op het moment dat de Verzekering wordt afgesloten om gedekt te zijn.

5.2.2. U dient ervoor te zorgen dat de Premie tijdig wordt betaald en uiterlijk 30 dagen nadat deze verschuldigd is. De verzekeringsdekking gaat slechts in nadat de Premie volledig is betaald. Wij zullen de Verzekeringsovereenkomst beëindigen indien Wij de betaling van de Premie niet hebben ontvangen op de 15^e dag nadat Wij U een betalingsherinnering hebben gestuurd.

6. Hoe U een schadeclaim moet indienen

Wij begrijpen dat schadeclaims heel verschillend kunnen zijn. Wij zullen de relevante omstandigheden in aanmerking nemen voordat Wij een besluit nemen.

6.1. Hoe U contact moet opnemen met Samsung:

6.1.1. U kunt als volgt contact opnemen met Samsung:

- i) telefonisch, tussen 08.00 en 21.00 uur (maandag tot en met vrijdag) en tussen 10.00 en 16.00 uur (zaterdag), via 088-9090100;
- ii) per e-mail via store.nl@samsung.com
- iii) via de website van Samsung op: <http://www.samsung.com/nl/support/>.

6.1.2. Wanneer U contact opneemt met Samsung, zullen Wij U informeren welke informatie Wij van U nodig hebben en hoe Uw schadeclaim zal worden verwerkt. Wij zullen in elk geval om het volgende vragen:

1. bewijs dat Uw Verzekerde Product bij Ons is verzekerd (bijv. Uw Verzekeringsbewijsnummer of IMEI-nummer);
2. een beschrijving van het voorval dat tot de Onopzettelijke Schade aan Uw Verzekerde Product heeft geleid; en
3. U moet mogelijk bewijs van aankoop van het Verzekerde Product verstrekken.

6.2. Waar vindt U

6.2.1. Uw verzekeringsbewijsnummer:

Dit staat op Uw Verzekeringsbewijs.

6.2.2. Uw IMEI-nummer:

U kunt het IMEI-nummer van Uw Verzekerde Product vinden door *#06# op Uw Verzekerde Product in te toetsen of bij de instellingen op het Verzekerde Product te kijken. Het zou ook moeten staan op de documentatie die bij aankoop met Uw Verzekerde Product is meegeleverd en kan op de achterkant van Uw Verzekerde Product staan. Uw netwerk aanbieder kan dit misschien ook aan U verstrekken.

6.2.3. Uw Bewijs van Aankoop van het Verzekerde Product:

Dit kan ook een bon of documentatie van Uw wederverkoper zijn. Indien U geen bewijs van aankoop hebt, kunnen Wij Uw schadeclaim weigeren.

6.3. Hoe wordt Onopzettelijke Schade vastgesteld en gedekt?

6.3.1. Wij zullen U zo snel mogelijk informeren indien wij Uw schadeclaim kunnen honoreren nadat het Geautoriseerde Servicecentrum van Samsung Uw schadeclaim heeft beoordeeld. Om voor honorering van een claim in aanmerking te komen, mag U geen afzonderlijke reparatie regelen zonder Onze goedkeuring.

6.3.2. U dient Uw schadeclaim volledig en naar waarheid in te dienen. Dit stelt Ons in staat om de Onopzettelijke Schade naar behoren vast te stellen.

6.3.3. U dient de originele factuur, bon of ondersteunende documentatie van Uw aankoop van het Verzekerde Product te bewaren. Wij kunnen U hierom vragen als bewijs van aankoop.

6.3.4. Indien een andere persoon aansprakelijk is voor Uw Onopzettelijke Schade, zijn Wij gerechtigd om de door Ons gemaakte kosten (bijv. voor reparatie of vervanging) op die andere persoon te verhalen.

6.4. Wat vragen wij van U?

6.4.1. Zorgen voor toegang tot Uw Verzekerde Product:

In geval van Onopzettelijke Schade is het belangrijk dat U contact opneemt met Uw netwerk aanbieder om eventuele beveiligingsinstellingen (bijv. vergrendelingen, persoonlijke wachtwoorden of PIN-codes), software, applicaties of andere zaken die verhinderen dat Wij toegang krijgen tot Uw Verzekerde Product te deactiveren of buiten werking te stellen.

6.4.2. Zorgen dat U tijdig contact opneemt met Samsung:

Wij verzoeken U om Uw Onopzettelijke Schade zo snel mogelijk te melden, zodat het Verzekerde Product kan worden gerepareerd en de Onopzettelijke Schade niet tot verdere achteruitgang van het Verzekerde Product leidt. In geval van onredelijke vertraging tussen het moment waarop de Onopzettelijke Schade ontstond en het moment waarop U Samsung daarvan in kennis stelt, kunnen Wij de regeling van uw schadeclaim aanpassen indien Onze Verplichtingen als gevolg van de vertraging zijn verzwaaard.

6.4.3. Verzending van Uw Verzekerde Product of informatie:

Wij zullen Uw schadeclaim gedurende 60 dagen actief houden om U in staat te stellen om Uw Verzekerde Product naar Samsung te sturen en/of eventuele aanvullende informatie die Samsung van U heeft gevraagd te verstrekken. Indien U het Verzekerde Product en/of de aanvullende informatie na 60 dagen niet aan Samsung hebt doen toekomen, zult U Uw schadeclaim weer vanaf het begin moeten registreren.

6.4.4. Maken van gegevensback-up:

Van alle Verzekerde Producten die ter reparatie worden verzonden, worden eerst de gegevens verwijderd voordat het Geautoriseerde Servicecentrum van Samsung enige actie neemt, om redenen van vertrouwelijkheid. Samsung is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens, ongeacht de oorzaak daarvan. Het Geautoriseerde Servicecentrum van Samsung en Wij aanvaarden geen verantwoordelijkheid voor uw SIM-kaart, geheugenkaart of andere opslagmedia of aan U toebehorende zaken die niet van het Verzekerde Product verwijderd waren voordat het ter reparatie werd verzonden. Voordat U Uw Verzekerde Product ter reparatie verzendt, is het Uw verantwoordelijkheid om de gegevens van Uw Verzekerde Product te beheren, hiervan een back-up te maken en deze op andere wijze tegen schade, verlies of vernietiging te beschermen.

6.5. Meerdere verzekeringen

6.5.1. Indien U op grond van een andere verzekeringspolis, overheidsregeling of verplichting uit hoofde van wet- of regelgeving recht op vergoeding hebt, dient U Ons hiervan in kennis te stellen en kunnen Wij dekking weigeren. Wij zullen echter wel dekking aan U bieden, indien U hiervoor op grond van de Verzekering in aanmerking komt, bij schade die niet gedekt is door die andere verzekeringspolis, overheidsregeling of verplichting uit hoofde van wet- of regelgeving.

6.5.2. Indien Wij op uw verzoek op voorhand dekking verlenen, cedeert U, indien wettelijk mogelijk, Uw recht op vergoeding op grond van die andere verzekeringspolis, overheidsregeling of verplichting uit hoofde van wet- of regelgeving aan Ons.

6.5.3. Indien U meer dan één verzekering hebt die dekking aan U verleent voor dezelfde schade, dient U de schadeclaim slechts bij één verzekeraar in te dienen en de gegevens van die andere verzekering aan die verzekeraar op te geven. Zij zullen dan contact opnemen met alle andere verzekeraars die de gebeurtenis zouden hebben verzekerd voor een bijdrage in de kosten.

7. Vraag of klacht

7.1. Mocht u een vraag of klacht hebben of Uw Verzekering willen annuleren, neem dan a.u.b. contact op met Samsung (die Uw vraag of klacht namens Ons zal behandelen). De eenvoudigste manier om met Samsung contact op te nemen, is door 088-9090100 te bellen of te mailen naar store.nl@samsung.com. In plaats daarvan kunt U Samsung

ook onder andere bereiken via Messenger, Twitter, of Facebook. Zie voor alle contactmogelijkheden de website <http://www.samsung.com/nl/support/>.

- 7.2. Samsung zal al het mogelijke doen om ervoor te zorgen dat Uw vraag snel wordt beantwoord. Het opgeven van Uw naam, IMEI-nummer of Verzekeringsbewijsnummer zal Samsung helpen om efficiënter op Uw opmerkingen te reageren.
- 7.3. U kunt advies inwinnen bij Uw lokale autoriteiten voor consumentenbelangen of, indien U niet tevreden bent met de door ons aangeboden oplossing, een klacht indienen bij Uw klachteninstituut. Zie hieronder voor de contactgegevens.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Adres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070-333 8 999

www.kifid.nl

8. Privacy en persoonsgegevens

Wij gaan zorgvuldig met Uw persoonsgegevens om. Bij het verzamelen, verwerken en gebruiken van Uw persoonsgegevens houden Wij ons aan de gegevensbeschermingsregels van de Europese Unie.

- 8.1. U geeft Uw persoonsgegevens aan Ons op wanneer U Uw Verzekering koopt en een schadeclaim indient. Wij kunnen Uw persoonsgegevens tijdens de gehele looptijd van de Verzekering gebruiken voor het accepteren, uitvoeren en beheren van de Verzekering schaderegeling, het beheer van klantrelaties, klantenonderzoek en marketingactiviteiten (deze activiteiten zijn gericht op het tot stand brengen, in stand houden en uitbreiden van Onze relatie met U).
- 8.2. Met Uw toestemming kunnen Wij Uw persoonsgegevens ook gebruiken voor het uitvoeren van analyses, productontwikkeling en de verzameling van managementinformatie.
- 8.3. Daarnaast gebruiken wij Uw persoonsgegevens voor het voorkomen en bestrijden van fraude en het nakomen van wettelijke verplichtingen. Wij kunnen Uw persoonsgegevens uitwisselen met bestuursorganen in de branche, toezichthouders, fraudepreventieorganisaties en databanken voor schadeclaims voor verzekerings- en fraudepreventiedoeleinden. Wij kunnen Uw persoonsgegevens doorgeven aan anderen indien dit op grond van de wet verplicht of toegestaan is.
- 8.4. Wij kunnen informatie uitwisselen met gelieerde ondernemingen, dochtermaatschappijen, zakenpartners en andere leden van de Allianz Group en de Samsung Group. Hiertoe kan ook de doorgifte van informatie over U naar landen buiten de Europese Economische Ruimte behoren, waar andere gegevensbeschermingswetgeving geldt. Wij

nemen altijd redelijke stappen om Uw persoonsgegevens te beschermen en hebben gepaste regelingen getroffen met deze bedrijven om te zorgen dat zorgvuldig wordt omgegaan met Uw persoonsgegevens.

8.5. Voor zover dit door de wet is toegestaan, kunnen Wij, met inbegrip van Samsung namens Ons, telefoongesprekken opnemen om later te kunnen controleren welke informatie verstrekt is. Ook kunnen Wij deze opnames gebruiken voor personeelstrainingen en het bewaken van de kwaliteit van Onze dienstverlening.

8.6. U hebt het recht om te vragen om rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens en om een kopie van de persoonsgegevens die Wij van U bewaren. Indien U deze rechten wilt uitoefenen, neem dan a.u.b. rechtstreeks contact met Ons op via de gegevens op Uw Verzekeringsbewijs.

9. Internationale sancties

Het is mogelijk dat deze Verzekering geen dekking of rechten biedt, voor zover de dekking of het recht in strijd zou zijn met toepasselijke sancties of wet- of regelgeving van de Verenigde Naties, de Europese Unie, de Verenigde Staten van Amerika of enige andere toepasselijke economische of handelssancties of wet- of regelgeving. Wij weigeren schadeclaims van personen, bedrijven, overheden en andere partijen voor wie dit verboden is op grond van nationale of internationale overeenkomsten of sanctielijsten.

10. Toepasselijk recht

Tenzij anders overeengekomen is Nederlands recht van toepassing en zullen alle mededelingen en documentatie met betrekking tot deze Verzekering in het Nederlands zijn. In geval van een geschil met betrekking tot deze Verzekering zal de Nederlandse rechter bij uitsluiting bevoegd zijn om hiervan kennis te nemen.

11. Regulatoire Status

Deze Verzekering wordt afgegeven door de Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A., die gevestigd is te Saint-Ouen, Frankrijk. Wij opereren ook onder de handelsnaam Allianz Global Assistance Europe.

Ons kantooradres is:

Poeldijkstraat 4
1059 VM Amsterdam
Nederland

Ons postadres is:

Postbus 9444
1006 AK Amsterdam
Nederland

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, handelend onder de naam Allianz Global Assistance Europe, is een verzekeraar aan wie een vergunning is verleend om in alle EER-landen te opereren.

AWP P&C S.A. – Dutch Branch, ondernemingsnummer 33094603, is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535 en is in het bezit van een vergunning de ACPR (*L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution*) in Frankrijk, de toepasselijke toezichthouder.