

SAMSUNG

Care+

Conditions générales

Algemene Voorwaarden

**Gardez l'esprit
tranquille, grâce à une
couverture complète**

**Een zorgeloze
total care service**

SAMSUNG Care+

Samsung Care+ vous protège contre certains accidents de la vie, en vous assurant contre les dommages accidentels et le vol (en option).

Grâce à **Samsung Care+**, votre appareil sera réparé par un centre agréé Samsung, utilisant des pièces Samsung d'origine.

Note importante: Samsung Care+ est disponible pour votre nouvel appareil Samsung jusqu'à 60 jours après l'achat.

L'assurance **Samsung Care+** est souscrite auprès d'Amtrust, compagnie d'assurance en Irlande, sous le Numéro d'identification 169384.

Samsung Care+ verzekert dat je beschermd bent tegen mogelijke ongelukken in het leven, en zorgt dat je gedekt bent voor onopzettelijke schade en optionele diefstal.

Dankzij **Samsung Care+** kun je er op vertrouwen dat jouw apparaat wordt gerepareerd door een Samsung geautoriseerd servicecentrum, met uitsluitend originele Samsung onderdelen.

Belangrijk te weten: Samsung Care+ is beschikbaar voor jouw nieuwe Samsung apparaat tot 60 dagen na aankoop.

Samsung Care+ verzekering wordt onderschreven door Amtrust, een algemene verzekeringsmaatschappij in Ierland met bedrijfsidentificatienummer 169384.

SAMSUNG Care+

Samsung Care+ couvre votre appareil et ses accessoires (d'origine) en cas de panne, dommages accidentels et vol (en option).

Faites face aux imprévus, l'esprit tranquille: avec Samsung Care+, vous êtes entre les mains d'experts Samsung, utilisant des pièces Samsung d'origine.

Samsung Care+ vous offre les avantages suivants:

- Réparation en cas de panne / dommage accidentel
- Remplacement en cas de vol
- Jusqu'à 2 sinistres par an

Pour toute déclaration de sinistre:

- Sur notre site web: be.careplus.co
- Ou veuillez nous contacter au: **+32 7 807 9260**

Samsung Care+ is een beschermingsproduct dat jouw apparaat en accessoires (in één doos) beschermt tegen defecten, onopzettelijke schade en optionele diefstal.

Blijf beschermd met Samsung Care+ tegen het onverwachte en geniet van zorgvuldige service onder leiding van Samsung experts, met gebruik van originele onderdelen.

Samsung Care+ biedt de volgende voordelen:

- Reparatiedienst in geval van functionele defecten en onopzettelijke schade
- Een vervangend apparaat in geval van diefstal
- Tot 2 claims per jaar

Hoe je een claim kunt indienen:

- Via onze customer portal: be.careplus.co
- Door telefonisch contact met ons op te nemen: **+32 7 807 9260**

SAMSUNG Care+

FR - ASSURANCE POUR LES APPAREILS PORTABLES

SECTION 1 : INTRODUCTION

Nous vous souhaitons la bienvenue dans le cadre de Votre assurance Samsung Care+ contre les Dommages Accidentels, les Dommages Causés Par du Liquide et la Couverture Facultative contre le Vol.

Les présentes Conditions Générales précisent :

- (i) Ce qui est couvert par Votre assurance ;
- (ii) Les limites de Votre couverture d'assurance et ce qui n'est pas couvert ;
- (iii) Comment contacter l'Administrateur pour introduire une demande d'indemnisation ; et
- (iv) Comment contacter l'Administrateur ou l'Agent pour toute autre raison. Vous devez lire attentivement les présentes Conditions Générales pour les comprendre et Vous devez les conserver en lieu sûr.

Samsung Care+ est un produit d'assurance qui couvre Votre Appareil Assuré contre les risques de Dommages Accidentels et de Dommages Causés Par du Liquide et, selon la formule d'assurance choisie, contre le Vol de Votre Appareil Assuré, qui sont décrits plus en détail à la section 5 des présentes Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales contiennent une clause de tacite reconduction. Cela signifie que ce contrat sera automatiquement prolongé de douze (12) mois renouvelé et que les primes correspondantes seront dues si vous ne résiliez pas le contrat. Vous vous réservez le droit d'annuler tel que spécifié à la section 10. Pour résilier le présent Contrat, Vous devez en informer l'Agent au moins un mois avant la date d'expiration du Contrat via le portail en ligne, par e-mail ou par lettre.

SECTION 2 : DÉFINITION DES TERMES

Les termes et expressions en majuscules utilisés dans les présentes Conditions Générales ont le sens qui leur est attribué ci-après.

" Accessoires Contenus Dans la Boîte " : désigne le casque, le chargeur de batterie ou tout autre accessoire inclus dans la boîte de l'Appareil Assuré ; **" Accessoires Non Contenus Dans la Boîte "** désigne les accessoires ou les dispositifs périphériques qui sont associés à l'Appareil Assuré et qui ne sont pas des Accessoires Contenus Dans la Boîte ;

" Administrateur " désigne Bolttech Device Protection (Ireland) Limited, qui gère Vos prestations d'assurance en vertu des Conditions Générales ;

" Agent " désigne Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, Notre agent d'assurance désigné. L'adresse de l'Agent est Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, son numéro d'entreprise est le 531434x, et il est enregistré à Vienne sous le numéro GISA 32620474, il opère sur la base de la libre prestation de services sur le Territoire. L'autorité réglementaire de l'agent est Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, A-1010 Vienne, Autriche ;

" Appareil Assuré " désigne le téléphone portable le laptop ou tout autre appareil portable assuré que vous avez acheté et qui figure sur Votre eCertificat, et qui est assuré conformément aux présentes Conditions Générales ;

" Appareil de Remplacement " a la signification donnée à ce terme dans la section 13 ;

" Assureur " désigne AmTrust International Underwriters DAC, une entreprise d'assurance portant le numéro d'entreprise 169384, dont le siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande, <https://amtrust-international.com/about-us/underwriting/>, opérant sur la base de la libre prestation de services sur le Territoire. L'autorité d'agrément et prudentielle de l'Assureur est la Banque Centrale d'Irlande (CBI), Central Bank of Ireland, PO Box 559, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irlande, Tél : (+353) 1 224 6000, enquiries@centralbank.ie, <https://www.centralbank.ie>

" Atelier de Réparation Sans Rendez-Vous " désigne un local commercial dans lequel Vous pouvez Vous rendre et qui est autorisé par l'Administrateur à effectuer des réparations sur l'Appareil Assuré ;

" Cambriolage " : désigne la prise de l'Appareil Assuré par une ou plusieurs personnes inconnues dans le but de Vous priver illégalement et définitivement de la possession de l'Appareil Assuré, celles-ci ayant pénétré illégalement dans un lieu de résidence ou un véhicule en utilisant la force, avec des signes visibles d'effraction ;

" Conditions Générales " désigne les présentes conditions générales de Votre police d'assurance ;

" Date d'Entrée en Vigueur " désigne la date à laquelle Votre couverture d'assurance prend effet, comme indiqué sur votre eCertificat ;

" Date de Douze Mois " a la signification donnée à ce terme dans la section 10 ;

" Dépôt de Réparation " désigne un dépôt de réparation commercial auquel Votre Appareil Assuré peut être envoyé et qui est autorisé par l'Administrateur à réparer l'Appareil Assuré

" Dommage Accidentel " désigne tout dommage non intentionnel et imprévu

NL - VERZEKERING VOOR MOBIELE APPARATEN

ARTIKEL 1: INLEIDING

Welkom bij Uw Samsung Care+ verzekering tegen Onopzettelijke Beschadiging, Vloeistofschade en Optionele Diefstalverzekering.

In deze Voorwaarden wordt uitgelegd:

- (i) wat er onder de dekking van Uw verzekering valt;
- (ii) wat de limieten van Uw verzekeringsdekking zijn en wat er niet onder de dekking valt;
- (iii) hoe U contact kunt opnemen met de Uitvoerder voor een claim; en
- (iv) hoe U contact kunt opnemen met de Uitvoerder of de Agent voor andere zaken.

U dient deze Voorwaarden zorgvuldig door te lezen, zodat u deze begrijpt, en ze op een veilige plaats te bewaren.

Samsung Care+ is een verzekeringsproduct dat dekking biedt voor Uw Verzekerde Apparaat tegen de risico's van Onopzettelijke Beschadiging en Vloeistofschade en, afhankelijk van het gekozen verzekeringspakket, dekking in geval van Diefstal van Uw Verzekerde Apparaat. Een en ander wordt nader beschreven in Artikel 5 van deze Voorwaarden.

Deze Voorwaarden bevatten een stilzwijgende verlengingsclausule. Dit houdt in dat deze overeenkomst automatisch wordt verlengd met twaalf (12) maanden en de bijbehorende premies verschuldigd zullen zijn als U de overeenkomst niet opzegt. U behoudt het recht om op te zeggen zoals aangegeven in artikel 10. Om deze overeenkomst te beëindigen, dient U minimaal één maand vóór de vervaldatum van de overeenkomst kennis te geven hiervan aan de Agent via de online portal, per e-mail of per brief.

ARTIKEL 2: DEFINITIES

Begrippen en uitdrukkingen die in deze Voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, hebben de navolgende betekenis:

" Agent ": Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, de door Ons benoemde verzekeringsagent. De Agent is gevestigd aan de Kohlmarkt 8-10, 1010 Wenen, Oostenrijk, met vennootschapsnummer 531434x, ingeschreven in Wenen onder GISA-nummer 32620474, en werkzaam op basis van vrij verkeer van diensten in het Gebied. De regelgevende instantie van de Agent is Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, A-1010 Wenen, Oostenrijk ;

" Cosmetische Schade ", in verband met het Verzekerde Apparaat:

- (a) schade die niet van invloed is op de functionaliteit van het Verzekerde Apparaat, zoals krassen, deuken, verkleuring en barsten; of
- (b) achteruitgang van de batterij;

" Diefstal/Gestolen ":

- (i) Inbraak;
- (ii) Gekwalificeerde Diefstal; of
- (iii) Zakkenrollen;

van het Verzekerde Apparaat, waarbij aangifte wordt gedaan van de Diefstal bij de politie om een proces-verbaalnummer te verkrijgen en de Diefstal wordt gemeld bij uw mobiele-netwerkprovider om ervoor te zorgen dat de SIM-kaart wordt geblokkeerd in overeenstemming met Artikel 13;

" e-Certificaat ": het document dat wordt verstrekt bij Uw Voorwaarden, waarin Uw recht op de verzekeringsuitkeringen uit hoofde van deze Voorwaarden wordt bevestigd, dat U al dan niet elektronisch wordt toegezonden, en waarin de dekkingperiode op grond van de verzekering en het Verzekerde Apparaat worden gedefinieerd;

" Eigen Risico ": het bedrag dat door U verschuldigd is in het kader van een claim uit hoofde van deze Voorwaarden, zoals dat blijkt uit Uw e-Certificaat;

" Gebied ": Nederland;

" Gekwalificeerde Diefstal ": het wegnemen van het Verzekerde Apparaat door bekende of onbekende personen met het oogmerk om U onrechtmatig en permanent het bezit van het Verzekerde Apparaat te ontnemen indien er op het moment van de diefstal sprake was van (dreiging van) fysiek geweld. In dit verband wordt onder 'geweld' verstaan gedrag waarbij fysiek geweld of bedreigingen worden gebruikt bedoeld om een persoon pijn te doen, schade toe te brengen of om te brengen;

" Inbraak ": het wegnemen van het Verzekerde Apparaat door een of meer onbekende personen met het oogmerk om U onrechtmatig en permanent het bezit van het Verzekerde Apparaat te ontnemen, waarbij deze perso(o)n(en) zich illegaal toegang verschaffen tot een woonhuis of voertuig, daarbij gebruikmakend van geweld, met zichtbare tekenen van braak;

" Ingangsdatum ": de datum waarop Uw verzekeringsdekking ingaat zoals blijkt uit Uw e-Certificaat;

" Inloop-reparatievestiging ": een winkelvestiging die U kunt bezoeken en die wordt erkend door de Uitvoerder voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden aan het Verzekerde Apparaat;

" Jaarlijkse Verlooptdatum " heeft de daaraan in Artikel 10 toegekende betekenis;

subi par l'Appareil Assuré faisant obstacle à la fonction pour laquelle il a été conçu, sauf exclusion par les dispositions des présentes Conditions Générales. Les dommages à l'écran comprennent les dommages physiques, tels que la fissuration ou la brisure de l'écran, qui affectent la fonctionnalité de l'Appareil Assuré, et sont limités aux pièces nécessaires à la réparation de l'écran fissuré ou brisé et de la vitre arrière, comme un écran en verre/plastique, un écran LCD et les capteurs fixés à l'écran ;

"Dommages Causés Par du Liquide" désigne les dommages non intentionnels et imprévus (a) résultant d'un renversement accidentel dans ou sur l'Appareil Assuré, ou (b) l'immersion dans un liquide de l'Appareil Assuré qui (dans les deux cas) l'empêche de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, sauf exclusion par les dispositions des présentes Conditions Générales ;

"Dommage Esthétique" désigne, en ce qui concerne l'Appareil Assuré : les dommages qui n'affectent pas la fonctionnalité de l'Appareil Assuré, tels que les éraflures, les bosses, la décoloration et les fissures ; ou la dégradation de la batterie ;

"eCertificat" désigne le document fourni avec Vos Conditions Générales, confirmant Votre droit aux prestations d'assurance en vertu des présentes Conditions Générales, qui Vous est envoyé par voie électronique ou autre au moment de la souscription et qui précise la période de couverture de l'assurance et l'Appareil Assuré ;

"Franchise" désigne le montant que Vous devez payer dans le cadre d'une demande d'indemnisation en vertu des présentes Conditions Générales et qui figure sur Votre eCertificat ;

"Prime" désigne le(s) montant(s) des frais que Vous devez payer comme indiqué dans le eCertificat pour Votre couverture d'assurance conformément aux présentes Conditions Générales, y compris toutes les taxes applicables ;

"Samsung Electronics" désigne Samsung Electronics Benelux B.V.. Le siège social de Samsung Electronics est situé à Evert van de Beekstraat 310, 1118 CX Schiphol, Pays-Bas ;

"Territoire" désigne le Royaume de Belgique ;

"Vol/Vol" signifie :

- (i) Cambriolage ;
- (ii) Vol aggravé ; ou
- (iii) Vol à la tire ;

de l'Appareil Assuré et le Vol est déclaré à la fois à la police pour obtenir un numéro de PV et à Votre opérateur de téléphonie mobile pour s'assurer que la carte SIM est bloquée conformément à la section 13

"Vol aggravé" désigne la prise de l'Appareil Assuré par des personnes connues ou inconnues dans le but de Vous priver illégalement et définitivement de la possession de l'Appareil Assuré si, au moment du vol, il y a eu recours à la menace de violence physique. Par "violence", on entend un comportement impliquant la force physique ou des menaces visant à blesser, porter atteinte ou tuer une personne ;

"Vol à la tire" désigne la prise de l'Appareil Assuré par une ou plusieurs personnes connues ou inconnues dans le but de Vous priver illégalement et définitivement de la possession de l'Appareil Assuré, d'une poche d'un vêtement ou d'un sac que Vous portez ou transportez, au moment de son enlèvement ; Les termes **"Nous"**, **"Notre"** et **"Nos"** désignent l'Assureur ;

Les termes **"Vous"**, **"Votre"** et **"Vos"** signifie vous, la personne assurée désignée dans le eCertificat ayant droit aux prestations d'assurance conformément aux présentes Conditions Générales, qu'il s'agisse (a) d'une personne physique agissant à titre privé ou professionnel, (b) d'une entreprise ayant une adresse commerciale sur le Territoire, ou (c) d'une société ayant une adresse commerciale sur le Territoire ; Le singulier inclut le pluriel et vice versa. Les titres des présentes Conditions Générales sont insérés exclusivement par souci de clarté et ne doivent pas être pris en compte dans l'interprétation des présentes Conditions Générales.

SECTION 3 : ÉLIGIBILITÉ À LA COUVERTURE

Vous ne pouvez souscrire cette couverture d'assurance que si :

- (i) Vous êtes un résident du Territoire ;
- (ii) S'agissant des personnes physiques, Vous êtes âgé de 18 ans ou plus ;
- (iii) Vous souscrivez la couverture d'assurance en même temps que Vous achetez l'Appareil Assuré, ou dans les soixante (60) jours suivant son achat ;
- (iv) L'Appareil Assuré est un appareil authentique fabriqué par Samsung et portant le marquage CE, acheté auprès de Samsung Electronics ou d'un tiers autorisé à vendre cet appareil sur le Territoire (il peut Vous être demandé de fournir la preuve de Votre achat) ; et
- (v) L'Appareil Assuré est en bon état de fonctionnement et n'est pas endommagé. L'Appareil Assuré ne doit pas être utilisé pour la location à des tiers pendant la durée de la couverture.

SECTION 4 : PRIMES

Les détails complets de Votre Prime et de Votre Franchise sont indiqués dans le eCertificat qui Vous est fourni lors de la souscription de Votre couverture d'assurance. L'Agent ou Samsung Electronics percevra le paiement intégral de Votre Prime lors de la souscription de Votre assurance, à moins que Vous ne choisissiez de la payer par mensualités. Si Vous payez Votre prime par mensualités, celles-ci seront prélevées mensuellement et par anticipation, le même jour de chaque mois. Le premier versement mensuel sera collecté auprès de Vous à compter de la prise d'effet de Votre couverture d'assurance ou après l'expiration de toute période promotionnelle si elle est postérieure. Par la suite, l'Agent ou Samsung Electronics collectera auprès de Vous tous les paiements mensuels ultérieurs le même jour de chaque mois ou à peu près.

"Meegeleverde Accessoires": de headset, batterijoplader of andere accessoires die in de doos van het Verzekerde Apparaat zijn meegeleverd ;

"Niet-meegeleverde Accessoires": accessoires of randapparatuur bij het Verzekerde Apparaat niet zijnde de Meegeleverde Accessoires ;

"Onopzettelijke Beschadiging": elke onopzettelijke en onverwachte schade aan het Verzekerde Apparaat als gevolg waarvan het Verzekerde Apparaat niet aan zijn beoogde functie kan voldoen, tenzij die schade is uitgesloten op grond van het bepaalde in deze Voorwaarden. Schade aan het scherm omvat fysieke schade, zoals barsten of breuken in het scherm, die van invloed zijn op de functionaliteit van het Verzekerde Apparaat, en is beperkt tot die onderdelen die noodzakelijk zijn om een gebarsten of gebroken scherm en het glas aan de achterzijde te repareren, zoals een glazen/plastic scherm, LCD en de sensoren die aan het scherm bevestigd zijn ;

"Premie": de door U verschuldigde vergoeding(en) zoals opgenomen in het e-Certificaat voor Uw verzekeringsdekking in overeenstemming met deze Voorwaarden, met inbegrip van alle toepasselijke belastingen ;

"Reparatiedepot": een commercieel reparatiedepot waarnaar Uw Verzekerde Apparaat kan worden opgestuurd en dat wordt erkend door de Uitvoerder voor het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden aan het Verzekerde Apparaat ;

"Samsung Electronics": Samsung Electronics Benelux B.V. Samsung Electronics is gevestigd aan de Evert van de Beekstraat 310, 1118 CX Schiphol ;

"U" en **"Uw"**: u, de verzekerde, zoals vermeld in het e-Certificaat, die geacht is tot de verzekeringsuitkeringen in overeenstemming met deze Voorwaarden, zijnde (a) een natuurlijke persoon in privé of in de uitoefening van een beroep, (b) een vennootschap onder firma kantoorhoudende in het Gebied of (c) een vennootschap kantoorhoudende in het Gebied ;

"Uitvoerder": Bolttech Device Protection (Ireland) Limited, die Uw verzekeringsuitkeringen uit hoofde van de Voorwaarden uitvoert ;

"Vervangend Apparaat": heeft de daaraan in Artikel 13 toegekende betekenis ;

"Verzekeraar": de verzekeringsmaatschappij AmTrust International Underwriters DAC, met maatschappijnummer 169384, en met hoofdkantoor te 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland, [https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/](https://amtrustinternational.com/about-us/underwriting/), die werkzaam is op basis van vrijverkeer van diensten in het Gebied. De Verzekeraar beschikt over een vergunning en staat onder toezicht van The Central Bank of Ireland (CBI), Central Bank of Ireland, PO Box 559, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Ierland, Tel.: (+353) 1 224 6000, enquiries@centralbank.ie, <https://www.centralbank.ie>

"Verzekerd Apparaat": de verzekerde mobiele telefoon, tablet, laptop, of een ander draagbaar apparaat dat U hebt aangeschaft, zoals blijkt uit Uw e-Certificaat, en dat is verzekerd in overeenstemming met deze Voorwaarden ;

"Vloeistofschade": onopzettelijke en onverwachte (a) schade als gevolg van onopzettelijke lekkage in of op het Verzekerde Apparaat of (b) onderdompeling van het Verzekerde Apparaat in een vloeistof als gevolg waarvan (in beide gevallen) het Verzekerde Apparaat niet aan zijn beoogde functie kan voldoen, tenzij die schade is uitgesloten op grond van het bepaalde in deze Voorwaarden ;

"Voorwaarden": deze voorwaarden voor Uw verzekeringspolis ;

"Wij", "Onze", en "Ons": de Verzekeraar ;

"Zakkenrollen": het wegnemen van het Verzekerde Apparaat door een of meer bekende of onbekende personen met het oogmerk om U onrechtmatig en permanent het bezit van het Verzekerde Apparaat te ontnemen, uit een zak in kleding of een tas die U (bij zich) draagt of vervoert, op het moment van wegnemen daarvan.

Het enkelvoud omvat mede het meervoud en omgekeerd. Kopjes in deze Voorwaarden dienen slechts het leesgemak en zijn niet van invloed op de uitleg van deze Voorwaarden.

ARTIKEL 3: CRITERIA VOOR DEKKING

U kunt deze verzekeringsdekking uitsluitend afnemen indien:

- (i) U gedurende de gehele looptijd van Uw verzekeringsdekking woonachtig bent in het Gebied ;
 - (ii) U een natuurlijke persoon bent van 18 jaar of ouder ;
 - (iii) U deze verzekeringsdekking afsluit tegelijkertijd met Uw aanschaf van het Verzekerde Apparaat of binnen zestig (60) dagen daarna ;
 - (iv) het Verzekerde Apparaat een echt door Samsung gefabriceerd apparaat is met een CE-markering, dat is aangeschaft bij Samsung Electronics of bij een derde die bevoegd is om dat apparaat in het Gebied te verkopen (U kan gevraagd worden bewijs van Uw aankoop over te leggen) ; en
 - (v) het Verzekerde Apparaat in goed werkende staat verkeert en niet beschadigd is.
- (vi) het Verzekerde Apparaat tijdens de dekkingperiode niet wordt gebruikt voor verhuur aan derden.

ARTIKEL 4: PREMIES

Alle gegevens van Uw Premie en Eigen Risico zijn vermeld in het e-Certificaat dat aan U is verstrekt bij het afsluiten van Uw verzekeringsdekking.

De Agent of Samsung Electronics incasseert bij aanvang van Uw verzekering de volledige betaling van Uw Premie bij U, tenzij U ervoor kiest om deze in maandelijke termijnen te voldoen. Indien U Uw Premie in maandelijke termijnen voldoet, wordt deze maandelijke vooraf bij U afgeschreven, op dezelfde dag van elke maand. De eerste maandelijke termijn wordt bij U afgeschreven bij aanvang van Uw verzekeringsdekking of, indien dat later is, na afloop van een eventuele actieperiode.

Si l'Agent ou Samsung Electronics (selon le cas) n'est pas en mesure d'encaisser le paiement intégral de Votre Prime ou Votre premier versement de Prime avec les détails que Vous avez fournis, Votre couverture – souscrite conformément aux présentes Conditions Générales - peut être suspendue ou résiliée immédiatement. L'Agent Vous contactera pour Vous signaler le retard de paiement et pour Vous inviter à régulariser la situation.

Si, après le versement initial de Votre Prime, l'Agent ou Samsung Electronics (selon le cas) n'est pas en mesure d'encaisser tout versement ultérieur de la Prime, l'Agent Vous contactera pour Vous signaler le retard de paiement et pour Vous inviter à régulariser la situation. Si l'Agent ou Samsung Electronics (selon le cas) n'est pas en mesure d'encaisser le paiement de cette Prime dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de l'avis de rappel qui Vous a été adressé, Votre couverture d'assurance pour l'Appareil Assuré peut être suspendue ou résiliée.

SECTION 5 : QU'EST-CE QUI EST COUVERT ?

Vous êtes couvert pour la réparation ou le remplacement de Votre Appareil Assuré en cas de :

- (i) Dommages Accidentels ;
- (ii) Dommages Causés Par du Liquide ; et
- (iii) Vol, si Vous avez souscrit cette garantie supplémentaire dans le cadre de Votre formule d'assurance (avec les autres garanties ci-dessus) ;

pendant la période de couverture spécifiée dans votre eCertificat, toujours sous réserve des dispositions des présentes Conditions Générales.

Les Accessoires Contenus Dans la Boîte seront couverts s'ils sont endommagés lors du même événement qui a endommagé l'Appareil Assuré.

Les Accessoires Non Contenus Dans la Boîte ne seront pas couverts, sauf s'il s'agit d'un appareil portable qui a été spécifiquement mentionné comme un Appareil Assuré dans votre eCertificat.

Pendant la durée de Votre couverture, Vous devez prendre des mesures raisonnables (a) pour éviter la survenance d'un événement assuré; et (b) si un événement assuré se produit, pour atténuer les effets de la perte ou du dommage.

SECTION 6 : DURÉE ET LIMITES DE LA COUVERTURE

Sous réserve d'une reconduction tacite (telle que décrite ci-après), cette couverture d'assurance est fournie pour une période de douze (12) mois à compter de 00h00 à la Date d'Entrée en Vigueur de Votre couverture d'assurance, sauf si :

- (i) Vous avez exercé Votre droit de rétractation conformément à la section 9 des présentes Conditions Générales ;
- (ii) Vous avez résilié Votre couverture d'assurance conformément à la section 10 ou à la section 16 ; ou
- (iii) Votre couverture d'assurance a été résiliée par Nous ou en Notre nom conformément aux sections 4, 11 ou 16 des présentes Conditions Générales ou à d'autres droits légaux de résiliation ou de rétractation.

Reconduction tacite : A la fin de la période de douze (12) mois à compter de la Date d'Entrée en Vigueur, et à chaque échéance subséquente de douze (12) mois, Votre couverture d'assurance sera automatiquement renouvelée pour des périodes successives de douze (12) mois, à moins que Vous n'avez reçu un préavis écrit d'au moins trois (3) mois, ou que Vous ne donniez à l'Agent un préavis écrit d'au moins un (1) mois indiquant que la couverture d'assurance ne sera pas renouvelée.

Veuillez noter que (i) Vous serez uniquement contacté au sujet de Votre renouvellement si des modifications de la prime ou des conditions de la couverture d'assurance sont envisagées conformément aux dispositions de la section 16(i) ci-dessous, et (ii) Votre couverture d'assurance ne peut être renouvelée pour une période totale (y compris toutes les périodes de renouvellement) de plus de cinq (5) ans à compter de la Date d'Entrée en Vigueur. Vous avez le droit d'annuler conformément à l'article 10.

Limite de sinistre : Cette assurance Vous permet d'introduire un maximum de deux (2) demandes d'indemnisation au cours de chaque période de couverture de douze (12) mois, la première de ces périodes commençant à la Date d'Entrée en Vigueur.

SECTION 7 : COUVERTURE D'ASSURANCE MONDIALE

L'Appareil Assuré est couvert par l'assurance pour les voyages dans le monde entier pour une durée maximale de voyage de soixante (60) jours sous réserve de toute règle relative aux sanctions internationales.

Veuillez noter que l'Administrateur ne peut traiter une demande d'indemnisation que lorsque Vous Vous trouvez sur le Territoire. Dans d'autres endroits, il se peut que l'Administrateur ne soit pas en mesure de traiter la demande d'indemnisation. Dans ce cas, l'Administrateur Vous informera de la procédure spécifique à suivre lorsque Vous introduisez une demande d'indemnisation.

SECTION 8 CE QUI N'EST PAS COUVERT

Vous ne serez pas couvert pour :

- (i) La perte accidentelle de l'Appareil Assuré ;
- (ii) Le coût de la Franchise ;
- (iii) Les frais couverts par la garantie du fabricant ou toute autre assurance sous laquelle Vous êtes couvert ;

Vervolgens zal de Agent of Samsung Electronics alle volgende maandelijkse termijnbetalingen bij U afschrijven op of rond dezelfde dag van elke maand. Indien de Agent respectievelijk Samsung Electronics Uw volledige Premiebetalings van Uw eerste Premiertermijn niet bij U kan incasseren op basis van de gegevens die U hebt verstrekt, kan Uw dekking op grond van deze Voorwaarden onmiddellijk worden opgeschort of beëindigd. De Agent zal dan contact met U opnemen om U eraan te herinneren dat er sprake is van een betalingsachterstand zodat U deze kunt herstellen.

Indien de Agent respectievelijk Samsung Electronics na Uw eerste Premiertermijn enige volgende Premiertermijn niet kan incasseren, zal de Agent contact met U opnemen om U eraan te herinneren dat er sprake is van een betalingsachterstand zodat U deze kunt herstellen. Indien de Agent respectievelijk Samsung Electronics de betaling van deze Premie niet binnen een termijn van veertien (14) dagen na de datum van de herinnering aan U kan incasseren, kan Uw verzekeringsdekking voor het Verzekerde Apparaat worden opgeschort of beëindigd.

ARTIKEL 5: WAT VALT ER ONDER DE DEKKING?

U bent gedekt voor reparatie of vervanging van Uw Verzekerde Apparaat in geval van:

- (i) Onopzettelijke Beschadiging;
- (ii) Vloeistofschade; en
- (iii) Diefstal, indien U deze extra dekking hebt afgenomen in het kader van Uw verzekeringspakket (tezamen met bovengenoemde andere dekkingsonderdelen);

tijdens de dekkingperiode zoals vermeld in Uw e-Certificaat, steeds met inachtneming van het bepaalde in deze Voorwaarden.

Meegedeleverde Accessoires zijn gedekt indien ze beschadigd raken bij dezelfde gebeurtenis als die welke heeft geleid tot beschadiging van het Verzekerde Apparaat.

Niet-meegedeleverde Accessoires zijn niet gedekt, tenzij het gaat om een draagbaar apparaat dat specifiek is vermeld als Verzekerd Apparaat in Uw e-Certificaat. Tijdens de dekkingperiode dient U al het redelijke te doen (a) om het risico dat een verzekerde gebeurtenis zich voordoet te voorkomen; en (b) indien zich een verzekerde gebeurtenis voordoet, om de gevolgen van het verlies of de beschadiging te beperken.

ARTIKEL 6: DEKKINGSPERIODE EN -LIMITEN

Behoudens stilzwijgende verlenging (zoals hierna beschreven), wordt deze verzekeringsdekking verstrekt gedurende een eerste periode van twaalf (12) maanden met ingang van de Ingangsdatum van Uw verzekeringsdekking om 00.00 uur, tenzij:

- (i) U gebruikt hebt gemaakt van Uw herroepingsrecht in overeenstemming met Artikel 9 van deze Voorwaarden;
- (ii) U Uw verzekeringsdekking hebt geannuleerd in overeenstemming met Artikel 10 of Artikel 16 van deze Voorwaarden; of
- (iii) Uw verzekeringsdekking namens Ons is beëindigd in overeenstemming met Artikel 4, 11 of 16 van deze Voorwaarden of andere wettelijke rechten met betrekking tot beëindiging of herroeping.

Automatische verlenging: Aan het einde van de eerste periode van twaalf (12) maanden vanaf de Ingangsdatum, en aan het einde van elke volgende periode van twaalf (12) maanden, wordt Uw verzekeringsdekking automatisch verlengd met een volgende periode van twaalf (12) maanden, tenzij U ten minste drie (3) maanden van tevoren schriftelijke kennisgeving hebt ontvangen dan wel U de Agent ten minste één (1) maand van tevoren schriftelijk kennis geeft dat de verzekeringsdekking niet wordt verlengd. Wij maken U erop attent dat (i) er uitsluitend contact met U wordt opgenomen over Uw verlenging als er wijzigingen worden voorgesteld in de Premie of de voorwaarden voor de verzekeringsdekking in overeenstemming met het hierna in Artikel 16 onder (iv) bepaalde en (ii) Uw verzekeringsdekking niet wordt verlengd voor een totale periode (met inbegrip van alle verlengingsperiodes) van meer dan vijf (5) jaar vanaf de Ingangsdatum. U behoudt het recht om op te zeggen in overeenstemming met artikel 10.

Claim limiet: Op grond van deze verzekering kunt U maximaal twee (2) claims indienen per dekkingperiode van twaalf (12) maanden, waarvan de eerste aanvangt op de Ingangsdatum.

ARTIKEL 7: WERELDWIJDE VERZEKERINGSDEKKING

Het Verzekerde Apparaat is gedekt op grond van de verzekeringsdekking voor reizen over de hele wereld voor een maximale reisduur van zestig (60) dagen, behoudens eventuele regels met betrekking tot internationale sancties. Wij maken U erop attent dat de Uitvoerder een Claim alleen in behandeling kan nemen als U zich binnen het Gebied bevindt. Op andere plaatsen is het mogelijk dat de Uitvoerder de Claim niet in behandeling kan nemen. In dat geval zal de Uitvoerder U op de hoogte stellen van de specifieke procedure als U een claim indient.

ARTIKEL 8: WAT VALT ER NIET ONDER DE DEKKING?

U bent niet gedekt voor:

- (i) Onopzettelijk verlies van het Verzekerde Apparaat;
- (ii) de kosten van het Eigen Risico;
- (iii) kosten die worden gedekt door de fabrieksgarantie of een andere verzekering op grond waarvan U dekking geniet;

- (iv) La perte ou l'endommagement des informations, de la musique, des données ou des logiciels contenus ou stockés dans l'Appareil Assuré et les frais de leur remplacement ;
- (v) Le remboursement des réparations que Vous avez fait réaliser sans l'autorisation de l'Administrateur ;
- (vi) Les coûts ou les pertes encourus en raison de l'impossibilité d'utiliser Votre Appareil Assuré ou toute autre perte indirecte ou consécutive ;
- (vii) Les coûts, pertes et dommages résultant de :
 - (a) Mauvaise utilisation, utilisation incorrecte ou inadéquate (intentionnelle ou non, négligence, dommages intentionnels à l'Appareil Assuré) ;
 - (b) Tremblement de terre, troubles sociaux ou autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine ; ou
 - (c) des logiciels, des programmes ou des virus électroniques de quelque nature que ce soit ;
- (viii) Le Vol de l'Appareil Assuré, sauf si Vous avez souscrit une assurance Vol dans le cadre de Votre formule d'assurance ;
- (ix) Le Vol lorsque l'Appareil Assuré a été laissé sans surveillance et en évidence dans des espaces publics, laissé, dans des lieux publics ou non, dans le compartiment verrouillé d'un véhicule ;
- (x) Les dommages qui n'affectent pas l'utilisation prévue de l'Appareil Assuré, par exemple l'usure, y compris les Dommages Esthétiques ;
- (xi) Les frais d'entretien courant, de modification, de maintenance, d'inspection ou de nettoyage ;
- (xii) Les coûts, les pertes ou les dommages dus au non-respect des instructions du fabricant ou des directives d'installation ou lorsque des réparations et/ou des pièces non approuvées par le fabricant de l'équipement d'origine ont été effectuées ou montées autrement que par un centre de service agréé Samsung ;
- (xiii) Les coûts, pertes ou dommages résultant d'un défaut faisant l'objet d'un rappel par le fabricant ;
- (xiv) Les coûts, pertes ou dommages résultant de la guerre, du terrorisme, d'hostilités étrangères (que la guerre ait été déclarée ou non), de troubles sociaux ou de la contamination par des radiations radioactives ;
- (xv) Les coûts, pertes, dommages ou défauts si les numéros de série ou les numéros IMEI (numéro d'identification mobile international) ont été retirés, modifiés ou ne peuvent être vérifiés ;
- (xvi) La panne électrique ou mécanique de Votre Appareil Assuré ; ou
- (xvii) Les événements assurés qui se sont produits en dehors de la période de couverture spécifiée dans Votre eCertificat.

Il n'y aura aucune obligation de fournir une couverture ou d'effectuer un paiement en vertu des présentes Conditions Générales si cela devait constituer une violation d'une loi ou d'un règlement sur les sanctions qui nous exposerait, Nous, l'Administrateur, l'Agent, Notre société mère ou Notre entité de contrôle ultime et l'un d'entre eux à une sanction en vertu d'une loi ou d'un règlement sur les sanctions.

SECTION 9 : VOS DROITS DE RETRACTATION DE LA COUVERTURE

Vous avez le droit de Vous rétracter de Votre couverture d'assurance en vertu de Vos Conditions Générales pendant une période de quatorze (14) jours après la souscription de Votre couverture d'assurance, sans avoir à justifier Votre décision ("Période de Réflexion"). Ce droit peut être exercé sans frais. La Période de Réflexion commence à courir dès que Vous êtes informé de la conclusion de la couverture, mais pas avant que Vous ayez reçu :

- (i) Les informations sur Votre droit de résilier Votre couverture d'assurance ;
- (ii) Le eCertificat, y compris les Conditions Générales ; et
- (iii) Les règles de fixation de la Prime, lorsque cela n'est pas spécifié avant la souscription de l'assurance, et de toute éventuelle modification de la Prime envisagée.

Votre avis de rétractation doit être transmis au moyen de l'une des méthodes de contact mentionnées à la section 12(iii) et il y sera fait droit s'il est envoyé pendant la Période de Réflexion.

Votre Prime Vous sera intégralement remboursée, sauf si vous avez déjà introduit une demande d'indemnisation, auquel cas aucun remboursement ne sera effectué.

SECTION 10 : VOS DROITS DE RESILIER VOTRE COUVERTURE

Pendant les douze (12) premiers mois suivant la Date d'Entrée en Vigueur, Vous n'avez pas le droit de résilier Vos prestations d'assurance en vertu des présentes Conditions Générales une fois la Période de Réflexion écoulée, sauf si :

- (i) Vous n'avez plus Votre Appareil Assuré parce que Vous l'avez perdu ou que Vous en avez disposé d'une autre manière et Vous en avez informé l'Agent par écrit. Votre couverture d'assurance prendra alors fin et Vous serez intégralement remboursé de toutes les Primes que Vous avez payées pour tous les mois complets non expirés de Votre couverture d'assurance restante, à moins que Vous n'avez déjà introduit une demande d'indemnisation pendant Votre période de couverture ; ou
- (ii) Vous n'acceptez pas les changements qui Vous sont proposés concernant Votre couverture d'assurance et/ou Votre Prime conformément à la section 16(i) ci-dessous. Vous pouvez résilier Votre couverture d'assurance immédiatement en adressant à l'Agent une notification écrite qui prendra effet, dès réception par l'Agent, à l'expiration de Votre période de couverture d'assurance actuelle.

Votre succession peut annuler vos prestations d'assurance pendant cette période si vous décédez.

verlies of beschadiging van informatie, muziek, gegevens of software die zich op het Verzekerde Apparaat bevinden of zijn opgeslagen en eventuele kosten van vervanging daarvan;

- (iv) vergoeding voor reparatiewerkzaamheden die U hebt laten verrichten zonder toestemming van de Uitvoerder;
- (v) kosten of verliezen die zich voordoen als gevolg van de onmogelijkheid om Uw Verzekerde Apparaat te gebruiken;
- (vi) kosten, verliezen en schade als gevolg van:
 - (a) misbruik of onjuist of ongepast gebruik (al dan niet opzettelijk, nalatigheid, opzettelijke beschadiging van het Verzekerde Apparaat);
 - (b) aardbeving, sociale onrust of andere natuur- dan wel door mensen veroorzaakte rampen; of
 - (c) software-, programmerings- of elektronische virussen van welke aard dan ook;
- (vii) Diefstal van het Verzekerde Apparaat, tenzij U verzekeringsdekking tegen Diefstal hebt afgesloten in het kader van Uw verzekeringspakket;
- (viii) Diefstal, indien het Verzekerde Apparaat onbeheerd en duidelijk zichtbaar is achtergelaten in een openbare ruimte of niet is achtergelaten in het afgesloten gedeelte van een voertuig;
- (ix) schade die niet in de weg staat aan het beoogde gebruik van het Verzekerde Apparaat, zoals slijtage, daaronder begrepen Cosmetische Schade;
- (x) kosten van regelmatig onderhoud, aanpassing, servicebeurten, inspectie of reiniging;
- (xi) kosten, verliezen of schade als gevolg van het niet opvolgen van de aanwijzingen van de fabrikant of de installatierichtlijn, of indien niet door de oorspronkelijke apparaatfabrikant goedgekeurde reparatiewerkzaamheden en/of onderdelen zijn uitgevoerd respectievelijk aangebracht door een ander dan een goedgekeurd en door Samsung erkend servicecentrum;
- (xii) kosten, verliezen of schade als gevolg van een gebrek in verband waarmee een terugroepactie van de fabrikant plaatsvindt;
- (xiii) kosten, verliezen of schade als gevolg van oorlog, terrorisme, buitenlandse vijandelijkheden (al dan niet onderverklaring van oorlog), sociale onrust of besmetting door radioactieve straling;
- (xiv) kosten, verliezen of schade dan wel gebreken indien de serienummers of IMEI-nummers zijn verwijderd of gewijzigd of niet kunnen worden gecontroleerd;
- (xv) elektronische of mechanische storing van Uw Verzekerde Apparaat; of
- (xvi) verzekerde gebeurtenissen die zich voordoen buiten de dekkingsperiode zoals vermeld in Uw e-Certificaat.

Er is geen sprake van aansprakelijkheid voor het bieden van enigerlei dekking of het doen van enige uitkering op grond van deze Voorwaarden indien dat in strijd zou zijn met enige sanctiewet- of regelgeving als gevolg waarvan Wij, de Uitvoerder, de Agent, de moedermaatschappij of de entiteit met uiteindelijke zeggenschap over Ons of een van hen het risico lopen van een boete op grond van enige sanctiewet- of regelgeving.

ARTIKEL 9: UW RECHT TOT HERROEPING VAN DE DEKKING

U hebt het recht om Uw verzekeringsdekking op grond van Uw Voorwaarden te herroepen zonder opgave van reden gedurende een periode van veertien (14) dagen na het afsluiten van Uw verzekeringsdekking ("Bedenktijd"). Dit recht kunt U kosteloos uitoefenen. De Bedenktijd gaat in na kennisgeving aan U van het afsluiten van de dekking, maar niet voordat U het volgende hebt ontvangen:

- (i) informatie over Uw recht om Uw verzekeringsdekking te annuleren;
- (ii) het e-Certificaat met inbegrip van de Voorwaarden; en
- (iii) de regels voor vaststelling van de Premie, indien dit niet vóór het sluiten van de verzekering is bepaald, en voor eventuele geplande wijzigingen in de Premie (indien van toepassing).

Uw herroepingsverklaring moet worden ingediend langs een van de wegen zoals aangegeven in Artikel 12 onder (iii). Wij zullen aan Uw herroepingsverklaring gevolg geven indien deze is verzonden gedurende de Bedenktijd.

U krijgt het volledige bedrag van Uw Premie terug, tenzij U reeds een claim hebt ingediend, in welk geval er geen restitutie kan plaatsvinden.

ARTIKEL 10: UW RECHT TOT ANNULERING VAN UW DEKKING

Gedurende de eerste twaalf (12) maanden vanaf de Ingangsdatum mag U Uw verzekeringsuitkeringen uit hoofde van deze Voorwaarden niet annuleren nadat de Bedenktijd is verstreken, tenzij:

- (i) Uw Verzekerde Apparaat niet langer in Uw bezit is als gevolg van verlies of anderszins als gevolg van vervreemding daarvan en U de Agent daarvan schriftelijk op de hoogte hebt gesteld. In dat geval eindigt Uw verzekeringsdekking en ontvangt U alle premies die U reeds hebt betaald voor een niet verstreken periode van Uw verzekeringsdekking terug, tenzij U tijdens Uw dekkingsperiode reeds een claim hebt ingediend; of
- (ii) U niet akkoord gaat met voorgestelde wijzigingen voor Uw verzekeringsdekking en/of Premie in overeenstemming met het hierna in Artikel 16 onderbepaalde. U mag Uw verzekeringsdekking onmiddellijk annuleren door middel van kennisgeving aan de Agent, die, na ontvangst door de Agent, ingaat bij het verstrijken van uw lopende verzekeringsdekkingsperiode.

Uw erfgenaam(e) of nalatenschap kan Uw verzekeringsuitkeringen gedurende deze periode annuleren als U overlijdt. De kennisgeving van Uw nalatenschap of Uw annulering moet worden verstrekt via een van de contactmethoden die in Artikel 12(iii) wordt vermeld.

Votre avis de résiliation doit être transmis par l'une des méthodes de contact spécifiées à la section 12(iii).

Si Vous avez payé Votre Prime en totalité plutôt que par mensualités, Votre Prime sera remboursée pour la période à compter de la date effective de résiliation (étant entendu que tout mois commencé sera dû).

SECTION 11 : RESILIATION DE VOTRE COUVERTURE POUR LE COMPTE DE L'ASSUREUR

- (i) Sans préjudice des sections 4 et 16, Votre couverture d'assurance peut être résiliée :
- (a) Avec effet immédiat si, lors de la souscription de l'assurance, Vous fournissez des informations fausses ou trompeuses ou s'il peut être démontré, à la lumière des circonstances, que Vous n'avez pas fait des efforts raisonnables pour fournir des informations exactes ;
 - (b) Moyennant un préavis écrit de deux (2) mois, dans la mesure où cela est nécessaire pour se conformer aux lois ou règlements applicables, y compris les sanctions économiques qui Nous empêchent de fournir une couverture d'assurance; ou
 - (c) Avec effet immédiat, si Vous avez informé l'Agent que Vous n'avez plus l'Appareil Assuré à la suite de sa perte ou d'un autre acte de disposition.
- (ii) Votre couverture d'assurance sera nulle et non avenue si Vous avez intentionnellement fourni des informations incorrectes ou si vous avez intentionnellement omis de fournir des informations qui, dans l'un ou l'autre cas, Nous ont conduits, Nous ou l'Agent, à évaluer de manière inappropriée les risques à couvrir au titre de Votre assurance, ou en cas de malhonnêteté avérée ou de conduite frauduleuse de Votre part (ou de la part de toute personne agissant en Votre nom) en ce qui concerne la couverture au titre des présentes Conditions Générales.
- (iii) Si l'Agent résilie Votre couverture d'assurance, il calculera votre remboursement au prorata de la période pendant laquelle Vous étiez assuré et Vous remboursera le solde des Primes payées, sauf si Vous avez introduit une demande d'indemnisation, si l'Agent résilie Votre couverture d'assurance pour conduite malhonnête ou frauduleuse conformément à la section 11(i) ou si la section 11(ii) s'applique.

SECTION 12 : COMMENT CONTACTER L'ADMINISTRATEUR ET L'AGENT

Vous pouvez contacter l'Administrateur et l'Agent comme suit:

Pour les demandes d'indemnisation:

Département des demandes d'indemnisation de l'Administrateur:

Portail en ligne	https://be.careplus.co
Courriel	support.be@careplus.co
Poste	Bolttech Device Protection (Ireland) Limited Kohlmarkt8- 10, 1010 Vienne, Autriche

Pour les plaintes:

Responsable de l'expérience client auprès de l'Agent :

Portail en ligne	https://be.careplus.co
Courriel	complaints.be@careplus.co
Poste	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt8- 10, 1010 Vienne, Autriche

Pour une rétractation ou une résiliation Contactez l'Agent:

Portail en ligne	https://be.careplus.co
Courriel	contact.be@careplus.co
Poste	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt8- 10, 1010 Vienne, Autriche
Téléphone	+32 7 807 9260

Pour toute autre demande: Service clientèle de l'Agent:

Portail en ligne/ chat	https://be.careplus.co
Courriel	contact.be@careplus.co
Poste	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt8- 10, 1010 Vienne, Autriche
Téléphone	+32 7 807 9260

Uw kennisgeving van annulering moet worden ingediend langs een van de wegen zoals aangegeven in Artikel 12 onder (iii).

Indien U Uw Premie reeds volledig hebt voldaan in plaats van in maandelijkse termijnen, ontvangt U Uw Premie terug voor de periode vanaf de ingangsdatum van de beëindiging (met dien verstande dat de Premie voor een maand die reeds is aangevangen verschuldigd is).

ARTIKEL 11: ANNULERING VAN UW DEKKING NAMENS DE VERZEKERAAR

- (i) Onverminderd het bepaalde in Artikel 4 en 16 kan Uw verzekeringsdekking worden beëindigd:
- (a) met onmiddellijke ingang indien U bij het afsluiten van de verzekering informatie verstrekt die onwaar of misleidend is of indien kan worden aangetoond dat U, in het licht van de omstandigheden, niet al het redelijke hebt gedaan om juiste informatie te verstrekken;
 - (b) door middel van schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden, voor zover dit noodzakelijk is om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, daaronder begrepen eventuele economische sancties op grond waarvan Wij geen verzekeringsdekking mogen bieden; of
 - (c) met onmiddellijke ingang indien U de Agent op de hoogte hebt gesteld van het feit dat het Verzekerde Apparaat niet langer in Uw bezit is als gevolg van verlies of anderszins als gevolg van verving daarvan.
- (ii) Uw verzekeringsdekking is nietig indien U opzettelijk onjuiste informatie hebt verstrekt of indien U opzettelijk bepaalde informatie hebt achtergehouden, hetgeen in elk van deze situaties heeft geleid tot een onjuiste beoordeling door Ons of de Agent van de op grond van Uw verzekering te dekken risico's, of in geval van bewezen oneerlijk of frauduleus gedrag van U (of van enige persoon die namens U optreedt) in verband met de dekking uit hoofde van deze Voorwaarden.
- (iii) Indien de Agent Uw verzekeringsdekking beëindigt, berekent hij Uw restitutie naar evenredigheid van de periode gedurende welke U verzekerd bent geweest en vergoedt hij U het saldo van de betaalde Premies, tenzij U reeds een claim hebt ingediend, de Agent Uw verzekeringsdekking beëindigt wegens oneerlijk of frauduleus gedrag in overeenstemming met Artikel 11 onder (i), of Artikel 11 onder (ii) van toepassing is.

ARTIKEL 12: CONTACT OPNEMEN MET DE UITVOERDER EN DE AGENT

U kunt als volgt contact opnemen met de Uitvoerder en de Agent:

Voor claims:

Claims-afdeling bij de Uitvoerder:

Online portal	https://be.careplus.co
E-mail	support.be@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk

Voor klachten:

Customer Experience Manager bij de Agent:

Online portal	https://be.careplus.co
E-mail	complaints.be@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk

Voor herroeping of annulering: Contact opnemen met de Agent:

Online portal	https://be.careplus.co
E-mail	contact.be@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk
Tel.	+32 7 807 9260

Voor alle overige vragen: Afdeling Klantenservice bij de Agent:

Online portal/ chat	https://be.careplus.co
E-mail	contact.be@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk
Tel.	+32 7 807 9260

SECTION 13 : COMMENT INTRODUIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION ET PROCESSUS D'INDEMNISATION

Comment introduire une demande d'indemnisation pour Vol

Vous devez immédiatement déclarer le sinistre à l'Administrateur, et en tout état de cause au plus tard quarante-huit (48) heures après l'événement, dans la mesure du possible en utilisant les coordonnées indiquées à la section 12(i). Vous devez signaler le Vol à la police dans les vingt-quatre (24) heures suivant la date à laquelle vous en avez eu connaissance. Vous devez, dès que cela est raisonnablement possible et au plus tard soixante (60) jours après le Vol, fournir à l'Administrateur un numéro de PV et le nom du poste de police montrant que Vous l'avez fait, ainsi que la preuve que Vous avez signalé à Votre opérateur mobile que votre Appareil Assuré a été Volé afin que Votre carte SIM puisse être bloquée.

Veillez noter que l'Administrateur peut collaborer avec la police pour retrouver l'Appareil Assuré volé. Si votre Appareil Assuré volé est retrouvé après que Vous ayez reçu des prestations d'assurance en vertu des présentes Conditions Générales, il deviendra la propriété de l'Administrateur. Un retard important dans la déclaration d'un Vol peut porter atteinte à Votre capacité à demander une indemnisation au titre de cette assurance dans la mesure où cela Nous affecte négativement.

Vous êtes tenu d'aider l'Administrateur dans l'enquête portant sur Votre demande d'indemnisation et, sur demande, de fournir à l'Administrateur tous les documents et/ou informations pertinents qu'il peut demander. Tout manquement à cette obligation peut affecter Votre capacité à être indemnisé au titre de cette couverture d'assurance.

Comment introduire une demande d'indemnisation en cas de Dommages Accidentels ou de Dommages Causés Par du Liquide ?

En cas de sinistre, Vous devez contacter le Département des demandes d'indemnisation immédiatement après avoir constaté le Dommage Accidentel ou le Dommage Causé Par du Liquide, en utilisant les coordonnées indiquées à la section 12(i) des présentes Conditions Générales.

Dans un premier temps, l'Administrateur tentera de résoudre Votre problème par un dépannage.

Si l'Administrateur ne peut pas résoudre Votre problème par un dépannage, il vérifiera les détails de Votre assurance valide et les circonstances du sinistre. L'Administrateur peut exiger une preuve d'achat de l'Appareil Assuré. L'Administrateur s'efforcera de prendre une décision concernant Votre demande à ce moment-là. Si l'Administrateur a besoin d'informations supplémentaires, il Vous en informera.

Vous êtes tenu d'aider l'Administrateur dans l'enquête sur Votre demande d'indemnisation et, sur demande, de fournir à l'Administrateur tous les documents et/ou informations pertinents qu'il peut demander. Tout manquement à cette obligation peut affecter Votre capacité à introduire une demande d'indemnisation au titre de cette couverture d'assurance.

Paiement de la Franchise

Vous devez payer la Franchise indiquée dans l'eCertificat à l'Administrateur en utilisant Bancontact ou une carte de crédit.

Comment l'Administrateur gère-t-il une demande d'indemnisation pour des Dommages Accidentels ?

Si Votre demande d'indemnisation est approuvée et que l'Administrateur considère que la réparation de l'Appareil Assuré est possible et que les frais de réparation ne sont pas trop élevés, l'Administrateur Vous orientera vers l'un des Ateliers de Réparation Sans Rendez-Vous ou Vous demandera d'envoyer Votre appareil à un Dépôt de Réparation.

Si un Atelier de Réparation Sans Rendez-Vous situé dans Votre région doit être utilisé, l'Administrateur Vous informera de son emplacement et Vous fournira les renseignements nécessaires pour faciliter la réparation. Si le dommage est couvert par cette assurance, dans la mesure du possible, l'Administrateur réglera directement le coût de la réparation, à défaut, l'Administrateur Vous remboursera le coût de la réparation par l'Atelier de Réparation Sans Rendez-Vous.

Si un Dépôt de Réparation doit être utilisé, l'Administrateur Vous expliquera le processus au moment de la demande et organisera l'envoi et le retour. Avant l'envoi, Vous devez Vous assurer que toutes les restrictions d'accès à l'Appareil Assuré (par exemple, les mots de passe, les verrous Google sur l'Appareil Assuré, l'identification par empreinte digitale, le balayage du visage) ont été désactivées, dans la mesure du possible. Si le dommage est couvert par la présente assurance, l'Administrateur prendra des dispositions pour la réparation de Votre Appareil Assuré.

Si l'Administrateur ne peut pas réparer l'Appareil Assuré, il fera en sorte qu'un produit de remplacement Vous soit fourni. Dans ce cas, l'Appareil Assuré original deviendra la propriété de l'Administrateur et ne Vous sera pas rendu.

Si l'Administrateur considère que le dommage survenu ne correspond pas au dommage pour lequel une indemnisation est demandée ou si l'Administrateur ne peut pas accéder à l'appareil en raison d'un mot de passe ou d'autres restrictions d'accès, l'Appareil Assuré Vous sera restitué non réparé ou détruit à Votre demande.

Remplacement

Si Votre demande d'indemnisation est approuvée et que l'Administrateur considère que l'Appareil Assuré ne peut pas être réparé ou que les frais de réparation sont trop élevés, l'Administrateur prendra les dispositions nécessaires pour remplacer l'Appareil Assuré, au choix de l'Administrateur, par un

ARTIKEL 13: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM EN CLAIMSPROCES

Het indienen van een claim wegens Diefstal

U dient de claim onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk achtenveertig (48) uur na de gebeurtenis, aan te melden bij de Uitvoerder, voor zover mogelijk via de contactgegevens zoals vermeld in Artikel 12 onder (i). U dient binnen vierentwintig (24) uur na ontdekking aangifte te doen van de Diefstal bij de politie. U dient de Uitvoerder zo spoedig als in redelijkheid mogelijk is, doch uiterlijk zestig (60) dagen na de Diefstal, een proces-verbaalnummer en de naam van het politiebureau op te geven waaruit blijkt dat U dit hebt gedaan, tezamen met bewijs dat U bij Uw mobiele-netwerkprovider hebt gemeld

dat Uw Verzekerde Apparaat is Gestolen, zodat Uw SIM-kaart kan worden geblokkeerd. Wij maken U erop attent dat de Uitvoerder medewerking kan verlenen aan de politie om het Gestolen Verzekerde Apparaat op te sporen. Indien Uw Gestolen Verzekerde Apparaat wordt gevonden nadat U een verzekeringsuitkering hebt ontvangen uit hoofde van deze Voorwaarden, wordt het eigendom van de Uitvoerder. In geval van aanzienlijke vertraging bij het doen van aangifte van Diefstal is het mogelijk dat U geen claim kunt indienen op grond van deze verzekering voor zover dit voor Ons negatieve gevolgen heeft.

U dient Uw medewerking te verlenen aan de Uitvoerder bij het onderzoeken van Uw claim en de Uitvoerder op verzoek alle relevante documenten en/of informatie te verstrekken die de Uitvoerder verlangt. Als U dat niet doet, is het mogelijk dat U geen claim kunt indienen op grond van deze verzekeringsdekking.

Het indienen van een claim wegens Onopzettelijke Beschadiging of Vloeistofschade

Indien U een claim moet indienen, moet U onmiddellijk na ontdekking van de Onopzettelijke Beschadiging of Vloeistofschade contact opnemen met de Claims-afdeling, via de contactgegevens zoals vermeld in Artikel 12 onder (i) van deze Voorwaarden.

In eerste instantie zal de Uitvoerder trachten Uw probleem op te lossen door middel van troubleshooting.

Als de Uitvoerder Uw probleem niet door middel van troubleshooting kan oplossen, zal de Uitvoerder de gegevens van Uw geldige verzekering en de omstandigheden van de claim controleren. De Uitvoerder kan vragen om een bewijs van aankoop van het Verzekerde Apparaat. De Uitvoerder zal op dat moment trachten een beslissing te nemen over Uw claim. Als de Uitvoerder meer informatie nodig heeft, zal de Uitvoerder U daarvan op de hoogte stellen.

U dient Uw medewerking te verlenen aan de Uitvoerder bij het onderzoeken van Uw claim en de Uitvoerder op verzoek alle relevante documenten en/of informatie te verstrekken die de Uitvoerder verlangt. Als U dat niet doet, is het mogelijk dat U geen claim kunt indienen op grond van deze verzekeringsdekking.

Betaling van het Eigen Risico

U dient het Eigen Risico zoals vermeld in het e-Certificaat aan de Uitvoerder te voldoen via Bancontact of creditcard.

Afhandeling door de Uitvoerder van een claim wegens Onopzettelijke Beschadiging

Als Uw claim wordt goedgekeurd en de Uitvoerder vaststelt dat reparatie van het Verzekerde Apparaat mogelijk is en dat reparatie van het Verzekerde Apparaat niet onrendabel is, zal de Uitvoerder U naar een van de Inloop-reparatievestigingen verwijzen of U verzoeken Uw apparaat op te sturen naar een Reparatiedepot.

Als er gebruik wordt gemaakt van een Inloop-reparatievestiging in Uw omgeving, zal de Uitvoerder U op de hoogte stellen van de locatie daarvan en U de nodige informatie verstrekken om de reparatie mogelijk te maken. Als de schade gedekt is door deze verzekering zal de Uitvoerder de kosten van de reparatie waar mogelijk rechtstreeks voldoen; anders zal de Uitvoerder U de kosten van de reparatie door de Inloop-reparatievestiging vergoeden.

Als gebruik wordt gemaakt van een Reparatiedepot, zal de Uitvoerder het proces aan U uitleggen op het moment van de claim en verzending en retournering regelen. Vóór verzending dient U ervoor te zorgen dat alle toegangsbeperkingen op het Verzekerde Apparaat (zoals wachtwoorden, Google-locks op het Verzekerde Apparaat, vingerafdruk-ID, gezichtsscans) voor zover dat praktisch mogelijk is, zijn gedeactiveerd. Als de schade gedekt is door deze verzekering, zal de Uitvoerder de reparatie van Uw Verzekerde Apparaat regelen.

Als de Uitvoerder het Verzekerde Apparaat niet kan repareren, zal de Uitvoerder ervoor zorgen dat U een vervangend product ontvangt. In dat geval wordt het oorspronkelijke Verzekerde Apparaat eigendom van de Uitvoerder en wordt het niet aan U geretourneerd.

Als de Uitvoerder vaststelt dat de schade die is ontstaan niet overeenkomt met de geclaimde schade of als de Uitvoerder het apparaat niet kan beoordelen als gevolg van een wachtwoord of andere toegangsbeperkingen, wordt het Verzekerde Apparaat op Uw verzoek ongerepareerd aan U geretourneerd of vernietigd.

Vervanging

Als Uw claim wordt goedgekeurd en de Uitvoerder vaststelt dat het Verzekerde Apparaat niet kan worden gerepareerd of reparatie onrendabel zou zijn, zal de Uitvoerder vervanging van het Verzekerde Apparaat regelen door, ter

article neuf ou remis à neuf présentant des caractéristiques identiques ou similaires. Si Vous en êtes informé dans un Atelier de Réparation Sans Rendez-Vous, veuillez contacter l'Administrateur pour organiser Votre remplacement. L'Administrateur fera des efforts raisonnables pour que la couleur correspon- de à celle de l'Appareil Assuré, mais il se peut que cela ne sera pas toujours possible.

Si Votre demande d'indemnisation est approuvée avant 18h00 du lundi au vendredi, un appareil de remplacement sera livré au cours du jour ouvrable suivant à une adresse sur le Territoire que Vous aurez indiquée. Si Vous soumettez une demande d'indemnisation après 18h00 un vendredi ou un samedi, Vous pouvez Vous attendre à ce que l'appareil de remplacement soit livré dans les deux jours ouvrables. Des délais de livraison plus longs pourraient être appliqués si un délai de livraison plus court devait s'avérer impossible en raison de circonstances échappant au contrôle raisonnable de l'Administrateur.

Si Vous n'êtes pas disponible pour recevoir la livraison à la date ou à l'heure prévue, l'Administrateur fixera avec Vous une autre date de livraison dans un délai raisonnable et sans frais supplémentaire pour Vous. Si Vous deviez également rater la livraison à cette date, l'Administrateur pourra exiger que Vous payiez les coûts raisonnables de toute tentative de livraison ultérieure. Si Vous envoyez à l'Administrateur un Appareil Assuré défectueux dans le cadre d'une demande de remplacement d'appareil, il deviendra la propriété de l'Administrateur qui conservera l'appareil et en supprimera toutes les données personnelles.

Renvoi de Votre Appareil Assuré

Si l'Administrateur est en mesure de récupérer Votre Appareil Assuré au moment de la livraison de l'appareil de remplacement, l'Administrateur Vous en informera au moment de Votre demande de règlement et Vous devrez le tenir prêt pour la collecte.

Garantie des réparations

Une garantie de trois (3) mois sera offerte sur les réparations. Vous devez vérifier à la réception que l'appareil réparé est entièrement fonctionnel. Veuillez informer immédiatement l'Administrateur si l'appareil présente toujours un défaut, et l'Administrateur peut Vous demander de prendre contact avec le même Atelier de Réparation Sans Rendez-Vous ou le Dépôt de Réparation qui a effectué la réparation initiale.

Règlement par paiement monétaire

Dans certains cas exceptionnels où il n'est pas possible de réparer l'Appareil Assuré, l'Administrateur peut Vous indemniser par un paiement monétaire. Le montant que Vous recevrez sera déterminé par l'Administrateur soit sur la base du prix d'achat de votre Appareil Assuré original, soit sur la base du coût de remplacement actuel d'un produit similaire de la même classe et qualité que Votre Appareil Assuré, le montant le plus bas étant retenu.

La responsabilité de Vos données et de Vos applications

Ni Nous, ni le réparateur, ni l'Administrateur ne sont responsables de la conservation de Vos données, y compris les données personnelles stockées sur l'Appareil garanti pendant la réparation. Nous vous recommandons de sauvegarder vos données personnelles et vos applications et vous êtes tenu de supprimer toutes les données personnelles avant d'apporter ou d'envoyer l'Appareil assuré au Service de réparation sans rendez-vous ou au Dépôt de réparation. Vous devez retirer la carte SIM et toute carte SD avant de prendre ou d'envoyer l'appareil assuré. Pour des raisons de confidentialité, toutes les données relatives à votre appareil assuré seront supprimées avant toute intervention du Service de Réparation sur place (en magasin) ou du Centre de Réparation.

Si Vous souhaitez renoncer à présenter une demande d'indemnisation

Si Vous souhaitez retirer Votre demande d'indemnisation après que les dispositions de règlement aient été prises, veuillez contacter le Département des demandes d'indemnisation de l'Administrateur en utilisant les détails indiqués à la section 12(i) ci-dessus.

Si, dans les trente (30) jours suivant l'introduction d'une demande d'indemnisation, Vous n'avez pas fourni à l'Administrateur Votre Appareil Assuré ou ne l'avez pas mis à sa disposition pour qu'il soit réparé ou remplacé, l'Adminis- trateur sera en droit d'annuler Votre demande d'indemnisation et de Vous rembourser Votre Franchise.

SECTION 14 : SERVICE CLIENT ET PLAINTES

Nous pensons que Vous méritez un service courtois, équitable et rapide. Si, à quelque occasion que ce soit, ce service ou l'assurance prévue par les Conditions Générales ne répond pas à Vos attentes, veuillez contacter l'Agent en utilisant les coordonnées appropriées ci-dessous, en indiquant Votre nom et le numéro IMEI de Votre Appareil Assuré afin d'aider l'Agent à traiter rapidement Vos observations.

Si Vous n'êtes pas satisfait pour quelque raison que ce soit et que Vous souhaitez déposer une plainte, veuillez contacter le responsable de l'expérience client dont les coordonnées sont indiquées dans la section 12(ii) des présentes Conditions générales. L'Agent Vous écrira pour accuser réception de Votre plainte, Vous expliquer les procédures de plainte et Vous faire savoir quand Vous pouvez espérer une réponse complète. Si cela prend plus de temps que prévu, l'Agent vous tiendra au courant de l'évolution de la situation.

La plupart des préoccupations de Nos clients peuvent être résolues rapide- ment mais il arrive que des recherches plus détaillées soient nécessaires. L'Agent traitera Votre demande aussi rapidement que possible et, en tout état de cause, dans un délai de quarante (40) jours à compter de la date de

keuze van de Uitvoerder, een nieuw of een als nieuw gereviseerd artikel met dezelfde of een soortgelijke specificatie.

Als U hierover wordt geïnformeerd bij een Inloop-reparatievestiging, neemt U dan contact op met de Uitvoerder om Uw vervanging te regelen. De Uitvoerder zal al het redelijke doen om een vervangend artikel te leveren in dezelfde kleur als het Verzekerde Apparaat, maar dit is wellicht niet altijd mogelijk.

Als Uw claim wordt goedgekeurd op maandag t/m vrijdag vóór 18.00 uur, wordt een vervangend apparaat afgeleverd op de eerstvolgende werkdag op een door U aangegeven adres in het Gebied. Als U een claim indient op een vrijdag of zaterdag na 18.00 uur, kunt U aflevering van het vervangende artikel verwachten binnen twee werkdagen.

Er kunnen langere levertijden gelden als eerdere aflevering niet haalbaar is als gevolg van omstandigheden die buiten de redelijke invloedssfeer van de Uitvoerder liggen.

Als U de aflevering op de verwachte datum of tijd niet in ontvangst kunt nemen, zal de Uitvoerder binnen een redelijke tijd een andere afleverdatum met U afspreken zonder verdere kosten voor U. Als U ook op die datum de aflevering mist, kan de Uitvoerder verlangen dat U de redelijke kosten van eventuele volgende pogingen tot aflevering voldoet.

Als U de Uitvoerder een defect Verzekerd Apparaat stuurt in het kader van een claim voor een vervangend apparaat, wordt het eigendom van de Uitvoerder, die het apparaat zal behouden en alle persoonsgegevens van het apparaat zal verwijderen.

Retournering van Uw Verzekerde Apparaat

Als de Uitvoerder Uw Verzekerde Apparaat kan ophalen op het moment van aflevering van het Vervangende Apparaat, zal de Uitvoerder U dit laten weten op het moment van Uw claim en moet U het gereed houden om te worden opgehaald.

Garantie van de reparatiewerkzaamheden

De reparatiewerkzaamheden worden gegarandeerd voor een periode van drie (3) maanden. Bij ontvangst dient U te controleren of het gerepareerde apparaat volledig functioneert. U dient de Uitvoerder onmiddellijk op de hoogte te stellen als het apparaat nog steeds een storing vertoont, en de Uitvoerder kan U vragen om contact op te nemen met dezelfde Inloop-reparatievestiging of hetzelfde Reparatiedepot welke de eerste reparatie heeft uitgevoerd.

Afhandeling door middel van een financiële vergoeding

In bepaalde uitzonderlijke situaties, waarin het wellicht niet mogelijk is om het Verzekerde Apparaat te repareren, kan de Uitvoerder Uw claim afhandelen door middel van een financiële vergoeding. Het bedrag dat U ontvangt wordt vastgesteld door de Uitvoerder op basis van de koopsom van Uw oorspronkelijke Verzekerde Apparaat dan wel, indien dat een lager bedrag is, de huidige vervangingswaarde voor een soortgelijk product van dezelfde categorie en kwaliteit als Uw Verzekerde Apparaat.

Verantwoordelijkheid voor Uw gegevens en apps

Wij, noch de reparateur, noch de Uitvoerder zijn verantwoordelijk voor de opslag van Uw gegevens, inclusief persoonlijke gegevens die tijdens de reparatie op het Verzekerde Apparaat zijn opgeslagen. Wij raden u aan een reservekopie te maken van uw persoonlijke gegevens en uw apps en u bent verplicht alle persoonlijke gegevens te wissen voordat u het Verzekerde Apparaat meeneemt of opstuurt naar de Inloopreparatiedienst of het Reparatiedepot. U moet de SIM-kaart en eventuele SD-kaarten verwijderen voordat u het Verzekerde Apparaat meeneemt of verzendt. Om vertrouwelijkheidsredenen worden alle gegevens van uw Verzekerde Apparaat gewist voordat de Inloopreparatiedienst (in de winkel) of het Reparatiedepot enige actie onderneemt.

Het intrekken van een claim

Als U Uw claim wilt intrekken nadat er regelingen voor afhandeling zijn getroffen, dient U contact op te nemen met de Claims-afdeling van de Uitvoerd- er via de gegevens zoals hiervoor in Artikel 12 onder (j) vermeld.

Indien U na dertig (30) dagen na het indienen van een claim Uw Verzekerde Apparaat nog niet aan de Uitvoerder hebt verstrekt of ter beschikking gesteld om te worden opgehaald voor reparatie of vervanging, heeft de Uitvoerder het recht om Uw claim te annuleren en Uw Eigen Risico aan U te restitueren.

ARTIKEL 14: KLANTENSERVICE EN KLACHTEN

Wij zijn van mening dat U recht hebt op een hoffelijke, eerlijke en snelle service. Als die service of de verzekering op grond van de Voorwaarden op enig moment niet aan Uw verwachtingen voldoet, kunt U contact opnemen met de Agent via de in Artikel 12 van deze Voorwaarden vermelde contact- gegevens, onder vermelding van Uw naam en het IMEI-nummer van Uw Verzekerde Apparaat, zodat de Agent Uw opmerkingen snel in behandeling kan nemen.

Als U om wat voor reden dan ook niet tevreden bent en een klacht wilt indienen, kunt U contact opnemen met de Customer Experience Manager via de in Artikel 12 onder (ii) van deze Voorwaarden vermelde contactgegevens.

De Agent zal Uw klacht schriftelijk bevestigen en de klachtenprocedures toelichten en U laten weten wanneer U een volledige reactie kunt verwachten. Mocht dit langer duren dan verwacht, dan zal de Agent U op de hoogte houden van de voortgang.

Als U om wat voor reden dan ook niet tevreden bent en een klacht wilt indienen, kunt U contact opnemen met de Customer Experience Manager via de in Artikel 12 onder (ii) van deze Voorwaarden vermelde contactgegevens.

De Agent zal Uw klacht schriftelijk bevestigen en de klachtenprocedures toelichten en U laten weten wanneer U een volledige reactie kunt verwachten. Mocht dit langer duren dan verwacht, dan zal de Agent U op de hoogte houden van de voortgang.

De meeste problemen van Onze klanten kunnen snel worden opgelost, maar soms is er meer informatie nodig. De Agent zal Uw verzoek zo snel mogelijk, en in elk geval binnen een termijn van veertig (40) dagen na de datum van ontvangst van Uw klacht door de Agent, verwerken.

réception de Votre plainte par l'Agent.

Si, à la fin de la période de quarante (40) jours, Vous n'avez pas reçu de réponse définitive de l'Agent ou si Vous n'êtes toujours pas satisfait, Vous avez le droit de soumettre Votre plainte à l'Ombudsman des assurances pour une décision extrajudiciaire. L'Agent Vous fournira tous les détails sur la façon de procéder dans la lettre de réponse finale.

L'Ombudsman des assurances peut être contacté comme suit :

Par écrit	Ombudsman des assurances Square de Meeûs 35 1000 Bruxelles
Téléphone	+32 2 547 58 71
Courriel	info@ombudsman.as
En ligne	https://www.ombudsman.as

Vous pouvez également soumettre Votre réclamation à l'Autorité de Régulation de l'Agent :

Par écrit	Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort Stubenring 1, 1010 Vienne, Abteilung IV/1, Autriche, Stefan Trojer
Appelez	+43 1-71100/805782
Courriel	stefan.trojer@oesterreich.gv.at
En ligne	oesterreich.gv.at

Vous pouvez également adresser Votre plainte en anglais au Financial Services and Pensions Ombudsman :

Par écrit	Financial Services and Pensions Ombudsman Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irlande D02 VH29
Appelez	+353 1 567 7000
Courriel	info@fspoi.ie
En ligne	www.fspoi.ie

Ce dernier peut être contacté comme suit. Nous sommes une compagnie d'assurance basée en Irlande. Outre la procédure de plaintes décrite ci-dessus, tout litige entre Vous et l'Assureur peut, si les deux parties sont d'accord, être soumis à un arbitre qui sera un avocat. Si les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur le choix de l'arbitre, il peut être demandé au Conseil de l'Ordre irlandais de désigner un avocat ayant une expérience appropriée en droit des assurances. L'arbitrage sera contraignant et effectué en vertu de la loi sur l'arbitrage de 2010.

Les coûts de l'arbitrage seront à la discrétion de l'arbitre. Si la couverture d'assurance a été conclue en ligne, Vous pouvez également utiliser la plate-forme de la Commission européenne pour la résolution en ligne des litiges (ODR) en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Cette procédure n'affecte pas Votre droit d'intenter une action en justice. Un dépliant contenant des explications détaillées sur la procédure de plainte/ appel peut être demandé.

SECTION 15 : TRANSFERT DE VOTRE ASSURANCE

Cette assurance ne peut pas être transférée à une autre personne ou à un autre appareil (à l'exception d'un appareil de remplacement fourni en vertu des présentes Conditions Générales, à condition qu'il présente des caractéristiques identiques ou similaires à celles de l'Appareil Assuré remplacé).

SECTION 16 : CONDITIONS GÉNÉRALES

(i) Ajustement de la Prime

Nous Nous réservons le droit d'apporter des modifications à Votre prime et à Votre couverture d'assurance à la date de Votre prochain renouvellement. Vous devez recevoir un préavis d'au moins trois (3) mois. Cette période commencera à la date de la notification. Vous aurez le droit de résilier le contrat d'assurance par lettre recommandée, lettre contre récépissé ou exploit d'huissier. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'au moins un (1) mois à compter du jour suivant la notification.

(ii) Loi applicable

Les présentes Conditions Générales d'assurance sont soumises à la loi du Territoire et, sauf si les parties se sont soumises à un arbitrage contraignant tel que mentionné à la section 14, les tribunaux du Territoire auront la compétence exclusive en ce qui concerne tout litige relatif à Votre couverture d'assurance, y compris les présentes Conditions Générales.

Als U aan het eind van die termijn van veertig (40) dagen nog geen definitief antwoord hebt ontvangen van de Agent of als U nog niet tevreden bent, hebt U het recht Uw klacht voor te leggen aan De Ombudsman van de Verzekeringen voor buitengerechtigde beslechting. De Agent zal U alle gegevens verstrekken in de definitieve reactiebrief.

U kunt als volgt contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen:

Schriftelijk:	De Ombudsman van de Verzekeringen De Meeûsquare 35 1000 Brussel
Telefonisch:	+32 2 547 58 71
E-mail:	info@ombudsman.as
Online:	https://www.ombudsman.as

U kunt Uw klacht ook voorleggen aan de regulerende instantie van de Agent:

Schriftelijk:	Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort Stubenring 1, 1010 Wenen, Abteilung IV/1, Oostenrijk, Stefan Trojer
Telefonisch:	+43 1-71100/805782
E-mail:	stefan.trojer@oesterreich.gv.at
Online:	oesterreich.gv.at

U kunt Uw klacht ook direct in het Engels voorleggen aan The Financial Services and Pensions Ombudsman in Ierland (de Ombudsman Financiële Dienstverlening en Pensioenen). U kunt als volgt contact opnemen met The Financial Services and Pensions Ombudsman:

Schriftelijk:	The Financial Services and Pensions Ombudsman Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ierland D02 VH29
Telefonisch:	+353 1 567 7000
E-mail:	info@fspoi.ie
Online:	www.fspoi.ie

Wij zijn een verzekeringsmaatschappij gevestigd in Ierland. Naast de klachtenprocedure zoals hiervoor uiteengezet, kan elk geschil tussen U en de Verzekeraar, indien beide partijen daarmee instemmen, worden voorgelegd aan een arbiter, zijnde een solicitor of een barrister. Als partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de keuze van een arbiter, kan de Bar Council of Ireland worden gevraagd een barrister met passende ervaring op het gebied van verzekeringsrecht voor te dragen. De arbitrage is bindend en vindt plaats op grond van de Ierse Arbitration Act 2010.

De kosten van de arbitrage worden vastgesteld naar eigen inzicht van de arbiter. Als de verzekeringsdekking online is afgesloten, kunt U ook gebruikmaken van het platform voor Onlinegeschillenbeslechting (ODR) van de Europese Commissie, via de volgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Deze procedure laat Uw recht om gerechtelijke stappen te nemen onverlet. Een brochure met een nadere toelichting op de klachten-/beroepsprocedure is verkrijgbaar op verzoek.

ARTIKEL 15: OVERDRACHT VAN UW VERZEKERING

Deze verzekering kan niet worden overgedragen aan enige andere persoon of op enig ander apparaat (met uitzondering van een Vervangend Apparaat dat op grond van deze Voorwaarden wordt geleverd, mits dat Vervangende Apparaat dezelfde of een soortgelijke specificatie heeft als het te vervangen Verzekerde Apparaat).

ARTIKEL 16: ALGEMENE VOORWAARDEN

(i) Premie-aanpassing

Wij behouden Ons het recht voor om bij Uw volgende verlengingsdatum wijzigingen aan te brengen in Uw Premie en verzekeringsdekking. U moet ten minste drie (3) maanden van tevoren op de hoogte worden gesteld.

Die termijn gaat in op de datum van kennisgeving. U hebt het recht om de verzekeringsovereenkomst op te zeggen bij aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging of per deurwaardersexploot. In dat geval gaat de opzegging in aan het einde van een periode van ten minste één (1) maand vanaf de dag volgend op de opzegging.

(ii) Toepasselijk recht

Op deze Voorwaarden van verzekering is het recht van het Gebied van toepassing en, behoudens voor zover partijen zich hebben onderworpen aan bindende arbitrage als bedoeld in Artikel 14, is de rechter in het Gebied bij uitsluiting bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen met betrekking tot Uw verzekeringsdekking, met inbegrip van deze Voorwaarden.

(iii) Fraude

Si une demande d'indemnisation au titre de cette assurance est frauduleuse ou a pour but d'induire en erreur, ou si des moyens trompeurs ou frauduleux sont utilisés par Vous ou par toute personne agissant en Votre nom pour obtenir une prestation au titre de cette assurance, Votre droit

à toute prestation au titre de cette assurance prendra fin, les présentes Conditions Générales seront résiliées et Nous ou l'Administrateur serons en droit d'intenter une action en justice pour récupérer toute prestation versée et les frais encourus à la suite d'une telle demande frauduleuse ou trompeuse.

(iv) Vous devez répondre sincèrement à toute demande d'information si

Vous adhérez à la couverture d'assurance en vertu des présentes Conditions Générales ou si Vous faites une demande de modification de Votre couverture d'assurance. Toute déclaration factuelle fautive ou trompeuse que Vous faites peut affecter la validité de Votre assurance, les prestations que Nous Vous avons précédemment fournies et la possibilité d'introduire d'autres demandes d'indemnisation.

(v) Nous sommes légalement tenus de prévenir la fraude.

Les détails concernant Votre demande d'assurance et toute demande d'indemnisation que Vous faites peuvent être échangés entre les assureurs afin d'empêcher les demandes d'indemnisation frauduleuses.

SECTION 17 : DOUBLE ASSURANCE

Vous devez informer l'Administrateur de l'existence d'autres polices d'assurance conclues avec d'autres assureurs qui couvrent l'Appareil Assuré pour les mêmes sinistres.

Vous pouvez, à Votre entière discrétion, choisir l'assureur auprès duquel Vous souhaitez introduire Votre demande d'indemnisation.

SECTION 18 : DROITS STATUTAIRES

Cette couverture d'assurance n'affecte pas Vos droits légaux, y compris toute couverture fournie dans le cadre de la garantie légale du fabricant de Votre Appareil Assuré pour toute perte causée par un défaut de fabrication ou un rappel de Votre Appareil Assuré lorsque le défaut ou le rappel se produit pendant la garantie du fabricant.

SECTION 19 : ASSUREUR, AGENT ET ADMINISTRATEUR

Les prestations d'assurance Vous sont fournies par Nous en tant qu'Assureur, AmTrust International Underwriters DAC.

Votre couverture d'assurance a été organisée pour Vous par l'Agent, Notre agent d'assurance.

Les prestations prévues par Vos Conditions Générales sont gérées en Notre nom par l'Agent et l'Administrateur en tant que Nos gestionnaires. Ils ont tous les pouvoirs nécessaires pour agir en Notre nom en ce qui concerne la gestion de Vos Conditions Générales. Par conséquent, lorsque les présentes Conditions Générales font référence au fait que Nous prenons une décision ou entreprenons un acte, cela inclut l'Administrateur ou l'Agent (selon le cas) qui prend cette décision ou entreprend cet acte. Vous pouvez contacter l'Administrateur et l'Agent en utilisant les coordonnées figurant à la section 12.

SECTION 20 : MODIFICATIONS DE VOS DONNÉES

Vous devez informer l'Administrateur de toute modification de Vos données telles qu'elles sont utilisées dans les présentes Conditions Générales et dans l'eCertificat.

SECTION 21 : LANGUE

Toute communication avec Vous se fera en français ou en néerlandais, selon Votre choix.

SECTION 22 : CONFLIT ÉVENTUEL ENTRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES ET L'ECERTIFICAT

En cas d'incohérence entre les présentes Conditions Générales et l'eCertificat, ce dernier prévaut.

(iii) Fraude

Indien een claim op grond van deze verzekering frauduleus is of bedoeld is om te misleiden, of indien U of een ander die namens U optreedt gebruik - maakt van misleidende of frauduleuze middelen om een uitkering te verkrijgen op grond van deze verzekering, eindigt Uw recht op enige uitkering op grond van deze verzekering, worden deze Voorwaarden geannuleerd en hebben Wij of de Uitvoerder het recht gerechtelijke stappen te nemen om alle als gevolg van die frauduleuze of misleidende claim betaalde uitkeringen en gemaakte kosten te verhalen.

(iv) U dient naar waarheid te reageren op elk verzoek om informatie als U de

verzekeringsdekking op grond van deze Voorwaarden afsluit of een verzoek indient om wijziging van Uw verzekeringsdekking. Alle onware of misleidende feitelijke claims die U indient kunnen gevolgen hebben voor de geldigheid van Uw verzekering, eventueel eerder door Ons aan U gedane uitkeringen en de mogelijkheid om verdere claims in te dienen.

(v) Wij zijn wettelijk verplicht om fraude te voorkomen. Gegevens over Uw verzekeringsaanvraag en eventuele claims die U indient kunnen worden uitgewisseld met andere verzekeraars om frauduleuze claims te voorkomen.

ARTIKEL 17: DUBBELE VERZEKERING

U dient de Uitvoerder op de hoogte te stellen van het bestaan van andere verzekeringspolissen afgesloten met andere verzekeraars op grond waarvan het Verzekerde Apparaat gedekt is voor dezelfde claims.

U kunt geheel naar eigen inzicht kiezen bij welke verzekeraar U Uw claim wilt indienen.

ARTIKEL 18: WETTELIJKE RECHTEN

Deze verzekeringsdekking laat onverlet Uw wettelijke rechten, daaronder begrepen een eventuele dekking die wordt geboden op grond van de wettelijke fabrieksgarantie voor Uw Verzekerde Apparaat tegen mogelijk verlies als gevolg van een fabricagefout of een terugroepactie met betrekking tot Uw Verzekerde Apparaat, indien dat gebrek of die terugroepactie zich voordoet tijdens de fabrieksgarantie.

ARTIKEL 19: VERZEKERAAR, AGENT EN UITVOERDER

De verzekeringsuitkeringen worden aan U verstrekt door Ons als Verzekeraar, AmTrust International Underwriters DAC.

Uw verzekeringsdekking is voor U verzorgd door de Agent, Onze verzekeringsagent. De Agent is volledig bevoegd om namens Ons op te treden ten behoeve van verzekeringsbemiddeling in verband met Uw Voorwaarden.

De uitkeringen op grond van Uw Voorwaarden worden namens Ons uitgevoerd door de Agent en de Uitvoerder als Onze uitvoerders. Zij zijn volledig bevoegd om namens Ons op te treden ten behoeve van de uitvoering van Uw Voorwaarden. Derhalve geldt dat elke verwijzing in deze Voorwaarden naar Ons voor het nemen van een beslissing of uitvoeren van een handeling mede de Uitvoerder respectievelijk de Agent omvat voor het nemen van die beslissing of uitvoeren van die handeling. U kunt contact opnemen met de Uitvoerder en de Agent via de gegevens in Artikel 12.

ARTIKEL 20: WIJZIGINGEN IN UW GEGEVENS

U dient de Uitvoerder op de hoogte te stellen van alle wijzigingen in Uw gegevens zoals die zijn vermeld in deze Voorwaarden en in het e-Certificaat.

ARTIKEL 21: TAAL

Alle communicatie met U vindt plaats in de Franse ofwel Nederlandse taal, afhankelijk van uw keuze.

ARTIKEL 22: STRIJDIGHEID TUSSEN VOORWAARDEN EN E CERTIFICAAT

In geval van strijdigheid tussen deze Voorwaarden en het e-Certificaat prevaleert laatstgenoemd document.