SAMSUNG

Care+

Algemene Voorwaarden

Een zorgeloze total care service

SAMSUNG
Care+

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

Wat Samsung Care+ dekt: ·
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:
· Je kunt online onze customer portal bezoeken: **nl.careplus.co**
· Je kunt telefonisch contact met ons opnemen: **+31858881836**

SAMSUNG Care+
VERZEKERING VOOR SAMSUNG APPARATEN

ARTIKEL 1: INLEIDING

Welkom bij Uw Samsung Care+ verzekering tegen Onopzettelijke Schade, Vloeistofschade en optioneel tegen Diefstal.

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, wat inhoudt dat de overeenkomst doorloopt met de bijbehorende voordelen (na de einddatum zoals vermeld in het e-Certificaat, inclusief de dan geldende premie) tenzij er kennisgeving is van een opzegging. U behoudt het recht om op te zeggen zoals aangegeven in sectie 10. Om deze overeenkomst te beëindigen, dient U dit minimaal één maand voor de einddatum van de overeenkomst aan de Agent via de online portal, per e-mail of per brief door te geven.

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 dekkingsperiode 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 Verloopdatum" heeft de daaraan in Artikel 10 toegekende betekenis;

"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 gerechtigd 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 C33525, en met hoofdkantoor te 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland, https://amtrustinternational.com/about-us/underwriting/, die werkzaam is op basis van vrij verkeer 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 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.

Het is een voorwaarde voor de dekking dat U gedurende de gehele looptijd van Uw verzekeringsdekking inwoner van het Gebied blijft.

Het Verzekerde Apparaat mag tijdens de dekkingsperiode niet worden 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 maandelijkse termijnen te voldoen. Indien U Uw Premie in maandelijkse termijnen voldoet, wordt deze maandelijks vooraf bij U afgeschreven, op dezelfde dag van elke maand. De eerste maandelijkse termijn wordt bij U afgeschreven bij aanvang van Uw verzekeringsdekking of, indien dat later is, na afloop van een eventuele actieperiode. 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 Premiebetaling of Uw eerste Premietermijn 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 Premietermijn enige volgende Premietermijn 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 dekkingsperiode zoals vermeld in Uw e-Certificaat, steeds met inachtneming van het bepaalde in deze Voorwaarden.

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

Niet-meegeleverde Accessoires zijn niet gedekt, tenzij het gaat om een draagbaar apparaat dat specifiek is vermeld als Verzekerd Apparaat in Uw e-Certificaat.

Tijdens de dekkingsperiode 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 -LIMIETEN

Behoudens stilzwijgende verlenging (zoals hierna beschreven), wordt deze verzekeringsdekking verstrekt gedurende een eerste periode van twaalf (12) maanden of vierentwintig (24) maanden (afhankelijk van de optie waarvoor U hebt gekozen) 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) respectievelijk vierentwintig (24) 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 twee (2) 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) U uitsluitend wordt geïnformeerd 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 verlengingsperioden) van meer dan vijf (5) jaar vanaf de Ingangsdatum. U behoudt het recht om te annuleren in overeenstemming met Sectie 10.

Claim limiet: Op grond van deze verzekering kunt U maximaal twee (2) claims indienen per dekkingsperiode 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) 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;

(v) vergoeding voor reparatiewerkzaamheden die U hebt laten verrichten zonder toestemming van de Uitvoerder;

(vi) kosten of verliezen die zich voordoen als gevolg van de onmogelijkheid om Uw Verzekerde Apparaat te gebruiken of enige andere indirecte of gevolgschade;

(vii) 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;

(viii) Diefstal van het Verzekerde Apparaat, tenzij U verzekeringsdekking tegen Diefstal hebt afgesloten in het kader van Uw verzekeringspakket;

(ix) 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;

(x) schade die niet in de weg staat aan het beoogde gebruik van het Verzekerde Apparaat, zoals slijtage, daaronder begrepen Cosmetische Schade;

(xi) kosten van regelmatig onderhoud, aanpassing, servicebeurten, inspectie of reiniging;

(xii) kosten, verliezen of schade als gevolg van het niet opvolgen van de aanwijzingen van de fabrikant of de installatierichtsnoeren, 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;

(xiii) kosten, verliezen of schade als gevolg van een gebrek in verband waarmee een terugroepactie van de fabrikant plaatsvindt;

(xiv) kosten, verliezen of schade als gevolg van oorlog, terrorisme, buitenlandse vijandelijkheden (al dan niet onder verklaring van oorlog), sociale onrust of besmetting door radioactieve straling;

(xv) kosten, verliezen of schade dan wel gebreken indien de serienummers of IMEI-nummers zijn verwijderd of gewijzigd of niet kunnen worden gecontroleerd;

(xvi) elektronische of mechanische storing van Uw Verzekerde Apparaat; of

(xvii) 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 opgaaf 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 onder (iv) bepaalde. 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 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) worden vermeld.

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 vervreemding 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:

(i) Voor claims:

Claims-afdeling bij de Uitvoerder:

Online portal:	https://nl.careplus.co
E-mail:	support.nl@careplus.co
Post:	Bolttech Device Protection (AUT) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 010 Wenen, Oostenrijk

(ii) Voor klachten:

Customer Experience Manager bij de Agent:

Online portal:	https://nl.careplus.co
E-mail:	complaints.nl@careplus.co
Post:	Bolttech Device Protection (AUT) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk

(iii) Voor herroeping of annulering

Contact opnemen met de Agent:

Online portal:	https://nl.careplus.co
E-mail:	contact.nl@careplus.co
Post:	Bolttech Device Protection (AUT) GmbH, Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk
Telefoon:	+31858881836

(iv) Voor alle overige vragen:

Afdeling Klantenservice bij de Agent:

Online portal/ chat:	https://nl.careplus.co
E-mail:	contact.nl@careplus.co
Post:	Bolttech Device Protection (AUT) GmbH, Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wenen, Oostenrijk
Telefoon:	+31858881836

ARTIKEL 13: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM EN CLAIMPROCES

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 debit card, creditcard, of per andere in de portal aangegeven (onlne) betaalmethode.

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, gezichtsscan) 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 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 Uitvoerder via de gegevens zoals hiervoor in Artikel 12 onder (i) 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 contactgegevens, 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.

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.

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 het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) voor buitengerechtelijke beslechting. Het Kifid neemt dan zo nodig contact op met het klachteninstituut van het land waar Wij gevestigd zijn of waar de Agent gevestigd is, om uw klacht daar te laten behandelen. De Agent zal U alle gegevens verstrekken in de definitieve reactiebrief.

U kunt als volgt contact opnemen met het Kifid:

Schriftelijk:	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Telefoon:	+3170-333 8 999
E-mail:	consumenten@kifid.nl
Online:	https://www.kifid.nl/

U kunt uw klacht ook als volgt indienen bij Klachtenbureau voor Assurantietussenpersonen bij het BMDW:

Schriftelijk:	Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort Stubenring 1, 1010 Wenen Afdeling IV/1, Oostenrijk, Stefan Trojer
Telefoon:	+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, D02 VH29 Ireland
Telefoon:	+353 1 567 7000
E-mail:	info@fspo.ie
Online:	www.fspo.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

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 gebruikmaakt 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 Nederlandse taal.

ARTIKEL 22: STRIJDIGHEID TUSSEN VOORWAARDEN EN E-CERTIFICAAT

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