

cool
blue

VERZEKERING.
Zoek dekking.

ERGO

Voorwaarden en informatie voor klanten voor uw ERGO Mobiele Apparatuurverzekering incl./excl. diefstal

Informatie over de verzekeraar

1 – Wie zijn wij en hoe kunt u ons bereiken?

ERGO Direkt Versicherung AG (afgekort tot ERGO Direkt),
Karl-Martell-Str. 60, 90344 Neurenberg,

rechtsgeldig vertegenwoordigd door de raad van bestuur:
Karsten Crede (voorzitter),
Richard Bader,

Ergo Direkt staat onder toezicht van de Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht, geregistreerd onder; 5562, –
Bereich Versicherungen –, Graurheindorfer Strafle 108, D-53117
Bonn, Duitsland. Ergo Direct Versicherung is geregistreerd bij de
Nationale Bank van België (NBB) onder nummer 2630 in het kader
van het vrij verrichten van diensten. De NBB is gevestigd op de
Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, www.nbb.be.

2 – Bij wie kunt u een claim indienen?

Neem voor het indienen van een claim contact op met de
klantenservice van Coolblue:

E-mail: klantenservice@coolblue.be

Telefoonnummer: 03 8082700

of neem rechtstreeks contact op via een Coolblue winkel

Coolblue NV Borsbeeksebrug 28, 2600 Antwerpen (afgekort tot
Coolblue), is aangesteld om namens ERGO Direkt op te treden
als vrijgestelde verzekeringstussenpersoon. In deze rol verzorgt
Coolblue het contractbeheer en de behandeling van claims.

Informatie over de dienstverlening die wij bieden.

Voorwaarden voor uw ERGO Mobiele Apparatuurverzekering

Deze voorwaarden zijn van toepassing op uw 'Mobiele
Apparatuurverzekering' of uw 'Premium Mobiele
Apparatuurverzekering'. De extra voordelen die de 'Premium
Mobiele Apparatuurverzekering' biedt, worden 'gemarkeerd'
weergegeven.

3 – Wat is verzekerd?

Verzekerd zijn de zaken (smartphone, tablet, notebook en/
of laptop aangekocht bij Coolblue) die op uw polisblad staan
vermeld ('**verzekerde apparatuur**'). Originele accessoires die bij de
verzekerde apparatuur zijn meegeleverd zijn ook verzekerd.

Het is alleen mogelijk om nieuwe apparatuur te verzekeren. U kunt
de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering alleen afsluiten bij
aankoop van een verzekerd product.

- (i) de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering kan worden
afgesloten op de kalenderdag waarop de apparatuur wordt
gekocht; of
- (ii) de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering kan ook na
de aankoop worden afgesloten. Het afsluiten van de
(Premium) Mobiele Apparatuurverzekering na aankoop is
mogelijk tot één maand na de kalenderdag waarop de
apparatuur is aangekocht en uitsluitend nadat de goede
werking daarvan in de winkel door een medewerker van
Coolblue is gecontroleerd. De dekking gaat direct na het
afsluiten van het contract in.

4 – Wat zijn de voordelen voor u?

4.1 – Reparatie van uw verzekerde apparatuur

Bij schade vergoeden we de nodige reparatiekosten, tot een
maximum van het verzekerd bedrag, om de apparatuur in haar
oude functionele staat te herstellen. Dit geldt voor reparaties
wegens:

- Materiaal-, ontwerp-, productie- of fabricagefouten.
- Brand, explosie of implosie.
- Verkeerd gebruik of bediening.
- Val-, stoot- of drukschade of schade als gevolg van een
ongeval.
- Blikseminslag, overspanning of kortsluiting.
- Storm, hagel, steenslag of bevriezing.
- Schade door water, vocht of overstroming.

Reparatiekosten omvatten de kosten van vervangende onderdelen arbeidskosten van de reparateur, indien nodig, en/of werkelijk gemaakte kosten. De reparatie zal door Coolblue worden uitgevoerd of door een reparatiedienst die namens u door Coolblue is aangewezen. De kosten voor reparatie zullen rechtstreeks aan Coolblue of de aangewezen reparatiedienst worden betaald, na aftrek van het toepasselijke eigen risico.

4.2 – Totaal verlies van uw verzekerde apparatuur

Met **totaal verlies** wordt een situatie bedoeld waarin het herstellen in de oorspronkelijke staat het verzekerde bedrag zou overschrijden of niet mogelijk is. Bij totaal verlies ontvangt u een **Coolblue-shoptegoed ter hoogte van de waarde van een vervangend product dat minstens gelijkwaardig is aan de verzekerde apparatuur** minus het bedrag aan eigen risico.

U ontvangt in geen geval een vergoeding in contant geld.

4.3 – Indien u hebt gekozen voor de Premium Mobiele Apparatuurverzekering, dan bieden wij eveneens dekking in de volgende gevallen:

- Diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur. In dit geval ontvangt u een Coolblue-shoptegoed ter hoogte van de waarde van een vervangend product dat gelijkwaardig is aan de verzekerde apparatuur minus het bedrag aan eigen risico.
- Misbruik van uw toestel nadat deze is gestolen. Wij gaan uit van misbruik van uw telefoon indien kan worden aangetoond dat er met het verzekerde toestel is gebeld nadat deze is gestolen. In dit geval vergoeden wij de aangetoonde extra telefoonkosten tot een bedrag van 200 euro.

4.4 – Eigen risico

Bij schade wordt per schadeclaim een eigen risico van **10 procent van het verzekerde bedrag** in mindering gebracht.

Indien u hebt gekozen voor de Premium Mobiele Apparatuurverzekering, dan bedraagt het eigen risico in geval van diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur 20 procent van het verzekerde bedrag.

Het eigen risico bedraagt minimaal 15,00 euro en maximaal 300,00 euro. Bij reparatie dient u het eigen risico zelf te betalen. Bij totaal verlies, diefstal of beroving wordt het eigen risico in mindering gebracht op het shoptegoed.

5 – Wat is niet verzekerd?

De verzekering dekt geen:

- Schade die geen gevolgen heeft voor de goede werking van de verzekerde apparatuur. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om deuken, krassen en beschadiging van de afwerking.
- Schade die onder de wettelijke garantie, fabrieksgarantie of garantie van de wederverkoper vallen.
- Aanspraken jegens derden of de fabrikant/wederverkoper wegens contractbreuk of het ontbreken van toegezegde eigenschappen.
- Productiefouten in een bepaalde serie of terugroepacties van de fabrikant.
- Slijtage (van bijvoorbeeld oplaadbare of andere batterijen en onderdelen van apparatuur).
- Schade als gevolg van een ondeugdelijke reparatie, openen van de verzekerde apparatuur, latere toevoegingen, aanpassingen/upgrades of reiniging.
- Schade aan of storingen in de verzekerde apparatuur die verholpen kunnen worden door reiniging (zoals opeenhopingen van vuil en verstoppingen).
- Schade aan monitoren en schermen door oververhitting.
- Schade die de verzekerde apparatuur niet rechtstreeks heeft opgelopen (gevolgschade).
- Schade aan of veroorzaakt door software, verandering van software, programmeerfouten, computervirussen en schade aan externe informatiedragers.
- Schade aan achteraf ingebouwde hardware of nieuw gekochte hardware die zich niet meer in de oorspronkelijk staat bevindt.
- Kosten van gehuurde apparatuur.
- Schade aan eigendommen, tenzij deze uitdrukkelijk onder de dekking vallen.
- Schade door oorlog, terreur of vergelijkbare gebeurtenissen.
- Schade door onopzettelijk verlies (zoals het vergeten of laten rondslingeren van verzekerde apparatuur) voor zover de verzekeraar een causaal verband aantoon met de schade.
- Schade die opzettelijk door u aan de verzekerde apparatuur is toegebracht.

6 – Wat moet u weten alvorens of indien er schade ontstaat?

6.1 – Uw verplichtingen

Wij kunnen een claim niet beoordelen zonder uw medewerking. Houd u aan de volgende verplichtingen (de noodzakelijke medewerking):

- U dient schade binnen 14 dagen of zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk bij Coolblue te melden. De originele aankoop bon en het polisblad van de verzekering dienen eveneens aan Coolblue te worden overlegd.
 - De beschadigde apparatuur en beschadigde onderdelen mogen niet worden weggegooid voordat de claim volledig is afgehandeld. Wij kunnen een expert opdracht geven om de schade ter plekke te inspecteren en de schade te beoordelen.
 - U dient Coolblue op verzoek de nodige informatie te verstrekken om de aanspraak op een schadevergoeding te kunnen bewijzen, om de verplichting tot schadevergoeding te kunnen vaststellen en om het bedrag van de schadevergoeding te kunnen bepalen.
 - Mocht de verzekerde apparatuur eveneens onder een ander contract vallen (bijv. een inboedelverzekering), dan dient u Coolblue alle informatie over het andere contract te verstrekken die bij u bekend is.
- Bij claims als gevolg van een misdrijf (zoals diefstal, beroving, opzettelijke beschadiging) dient u direct aangifte te doen bij de politie. U dient een kopie van het PV van aangifte te verstrekken aan Coolblue.
 - Mocht de verzekerde smartphone of mobiele communicatieapparatuur worden gestolen terwijl er een simkaart in zat en/of de apparatuur is voorzien van wifi, dan dient u Coolblue op de hoogte te stellen van het serienummer en IMEI-nummer van de apparatuur en de simkaart direct te blokkeren.
 - Indien er misbruik wordt gemaakt van uw telefoon nadat deze is gestolen, dient u (indien beschikbaar) een overzicht aan Coolblue te verstrekken van alle telefoongesprekken die hebben plaatsgevonden nadat de telefoon werd gestolen.

6.2 – Mocht u tijdens het ontstaan van een claim of in de periode daarna een van bovenstaande verplichtingen niet nakomen, dan kan dit juridisch gezien aanzienlijke nadelige gevolgen hebben.

In dat geval is het onderstaande van toepassing:

Indien de verplichting opzettelijk niet is nagekomen, komt het recht op vergoeding te vervallen.

Wij hebben het recht om de schadevergoeding te verlagen indien u uw verplichtingen niet bent nagekomen ten belope van het door de verzekeraar geleden nadeel.

7 – Wanneer begint de dekking?

De dekking begint wanneer de verzekerde apparatuur aan u is geleverd, doch niet eerder dan de op het polisblad genoemde datum waarop de dekking ingaat. De contractuele duur is één jaar met steeds een stilzwijgende verlenging van één jaar.

8 – Wat moet u weten bij het betalen van de premie?

De eenmalig verschuldigde premie hangt af van de aankoopprijs (inclusief btw), het soort apparatuur en het aantal jaar dat u vooruit heeft betaald. Indien de verzekering eerder wordt opgezegd, wordt de reeds te veel betaalde premie naar rato terugbetaald. Dit vindt plaats op dezelfde wijze als de eerdere betaling.

De overeengekomen **eenmalige premie** is verschuldigd op het moment dat het contract wordt afgesloten. Coolblue zal namens ons premies innen, herinneringen versturen en annuleringen bevestigen en het contract beëindigen als de premie niet wordt betaald.

9 – Met wie kunt u contact opnemen?

9.1 – Afhandeling van schade

De schadeafhandeling vindt plaats via de Coolblue-vestiging waar u de schade overeenkomstig artikel 6.1 heeft gemeld of via de klantenservice van Coolblue.

9.2 – Contact met verzekeraar

Als u vragen heeft, kunt u terecht bij Ergo Direkt via: infobelgium@ergo.de.

De contractuele taal is Nederlands.

Alle communicatie geschiedt dan ook in het Nederlands, waar mogelijk, of anders in het Frans of Engels.

10 – Wat kunt u doen in het geval van een klacht?

10.1 – Klacht indienen bij Coolblue

Indien u een klacht heeft over de behandeling van uw claim dan kunt u contact opnemen met Coolblue door een e-mail met uw klacht te richten aan: klantenservice@coolblue.be

10.2 – Klacht indienen bij de verzekeraar

U kunt ook direct contact opnemen met de verzekeraar door een e-mail met uw klacht te richten aan: infobelgium@ergo.de.

10.3 – Klacht bij Ombudsman

Als u niet tevreden bent over de klachtbehandeling of de door ons geboden oplossing dan kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter of aan de Ombudsman van de verzekeringen: De Meeûsquare 35, 1000 Brussel – Tel. 02 547 5871 – Fax 02 547 5975 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.

De indiening van een klacht heeft geen afbreuk aan de mogelijkheid van de verzekerde om een gerechtelijke procedure in te stellen.

11 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze verzekeringsovereenkomst is Belgisch recht van toepassing.

Bij een eventueel geschil is de rechter van uw woonplaats bevoegd.

12 – Beëindiging van het contract?

12.1 – Wanneer eindigt uw contract?

De duur van de verzekering bedraagt één jaar vanaf de datum van het sluiten van de verzekering.

Uw contract eindigt automatisch na een schade-aangifte wegens een totaal verlies, diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur, wegens de verdwijning van het risico. Dit geldt ook als een dergelijke claim wordt afgewezen.

Beide partijen kunnen het contract opzeggen minstens drie maanden vóór de jaarlijkse vervalddag. U kunt dat doen door een e-mail te sturen naar verzekeringen@coolblue.be

13 – Kunt u uw aanvraag/contract herroepen?

13.1 – Herroepingsrecht

U kunt uw contract binnen 30 dagen zonder opgaaf van reden schriftelijk herroepen (bijv. per brief of e-mail). Deze periode gaat in zodra u het polisblad, het informatiedocument over het verzekeringsproduct en de polisvoorwaarden hebt ontvangen. De herroeping treedt in werking acht dagen na de kennisgeving ervan. Uw herroeping kan worden gericht aan:

Coolblue NV,
t.a.v. Verzekeringen

Borsbeeksebrug 28
2600 Antwerpen, of per e-mail aan:
klantenservice@coolblue.be

13.2 – Gevolgen van de herroeping

Na een geldige herroeping overeenkomstig artikel 13.1 wordt de betaalde premie direct of in elk geval uiterlijk binnen 14 dagen na een dergelijke ontbinding terugbetaald.

13.3 – Bijzondere opmerking

Uw recht van herroeping overeenkomstig artikel 13.1 komt te vervallen indien het contract op uw uitdrukkelijke verzoek door beide partijen volledig is nagekomen voordat u van uw recht van ontbinding gebruik heeft gemaakt.