

**cool  
blue**

**VERZEKERING.**  
Zoek dekking.

**ERGO**

## 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: Dr. 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 Direkt Versicherung is geregistreerd bij de Nationale Bank van België (NBB) onder nummer 2633 in het kader van het vrij verrichten van diensten. De NBB is gevestigd op de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, [www.nbb.be](http://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**

**Email:** [klantenservice@coolblue.be](mailto:klantenservice@coolblue.be)

**Telefoonnummer:** 030 8082700

**of neem rechtstreeks contact via de Coolblue winkel**

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

## Informatie over de dienstverlening die wij bieden.

### Voorwaarden voor uw ERGO Grote Huishoudtoestellen-verzekering

Deze voorwaarden zijn van toepassing op uw "Groot Witgoedverzekering".

### 3 – Wat is verzekerd?

Verzekerd zijn de grote huishoudtoestellen / groot witgoedapparatuur (die bij Coolblue is aangekocht) die op uw polisblad staan vermeld ("verzekerde apparatuur"). Onder grote huishoudtoestellen en groot witgoedapparatuur worden de volgende producten verstaan: wasmachines, koelkasten, wijnklimaatkasten, wasdrogers, was-droogcombinaties, vriezers, vaatwassers, magnetrons, ovens, fornuizen, kookplaten en afzuigkappen ("Groot Witgoedapparatuur"). Originele accessoires die bij de verzekerde apparatuur zijn meegeleverd zijn ook verzekerd. Het is alleen mogelijk om nieuwe apparatuur te verzekeren. U kunt de ERGO Grote Huishoudtoestellen-verzekering alleen afsluiten bij aankoop van een verzekerd product. De ERGO Grote Huishoudtoestellen-verzekering wordt afgesloten op de kalenderdag waarop de apparatuur wordt gekocht. De dekking gaat direct na het afsluiten van het verzekeringscontract 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 verzekerde 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.
- Schade door water, vocht of overstroming.
- Slijtage aan de groot witgoedapparatuur of onderdelen daarvan.

**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..

## 4.2 - Totaal verlies van uw verzekerde apparatuur

Met totaal verlies wordt een situatie bedoeld waarin het herstellen in de oorspronkelijke staat onevenredige kosten met zich mee zou brengen, het verzekerde bedrag zou overschrijden of niet mogelijk is. Bij totaal verlies ontvangt u een **Coolblue-shoptegoed ter hoogte van de originele aanschafwaarde van het product**.

U ontvangt in geen geval een vergoeding in contant geld.

## 4.4 - Eigen risico

Bij schade wordt geen eigen risico in rekening gebracht, Coolblue vergoedt de volledige Reparatiekosten of u ontvangt een **Coolblue-shoptegoed** in het geval van totaal verlies.

## 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 voornamelijk 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.
- Schade aan of storingen in de verzekerde apparatuur die verholpen kunnen worden door reiniging (zoals opeenhopingen van vuil en verstoppingen).
- 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 en/of vergelijkbare gebeurtenissen.
- Schade door onopzettelijk verlies van de verzekerde apparatuur voor zover de verzekeraar een causaal verband aantoot met de schade.
- Schade ingevolge diefstal van de verzekerde apparatuur.
- 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 direct bij Coolblue te melden, doch uiterlijk binnen 14 dagen. De originele aankoop bon van de verzekerde apparatuur 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.
- Bij claims als gevolg van een misdrijf (zoals opzettelijke beschadiging door een derde) 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 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.

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

**Het onderstaande is in dit geval 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 er sprake is van grove nalatigheid. Deze verlaging is afhankelijk van de ernst van uw nalatigheid. De verlaging kan ertoe leiden dat u geen enkele vergoeding krijgt.

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://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 vervaldag. U kunt dat doen door een e-mail te sturen naar [verzekeringen@coolblue.be](mailto:verzekeringen@coolblue.be)

## 13 – Kunt u uw aanvraag/contract herroepen?

### 13.1 – Ontbindingsrecht

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](mailto: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 herroeping gebruik heeft gemaakt.