



cool
blue

VERZEKERING.

Zoek dekking.

ERGO

Voorwaarden en informatie voor klanten voor uw apparatuurverzekering conform het tarief van Coolblue Zekerheidspakket mobiele apparatuur en de Coolblue Zekerheidspakket Mobiele Apparatuur (Premium). (gezamenlijk: de "**(Premium) Mobiele Apparatuurverzekering**")

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
Christine Voß.

Voorzitter van de Raad van Commissarissen:

Mark Klein

ERGO Direkt's statutaire zetel:

Fürth, Duitsland, ingeschreven bij de arrondissementsrechtbank in
Fürth onder handelsnummer HRB 2934.

Ergo Direkt staat onder toezicht van de Bundesanstalt für
Finanzdienstleistungsaufsicht, geregistreerd onder;
5562, – Bereich Versicherungen –, Graurheindorfer Straße 108,
D-53117 Bonn, Duitsland.

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.nl

Telefoonnummer: 010 798 89 99

Of kom langs in de Coolblue winkel

Coolblue B.V., Weena 664, 3012 CN Rotterdam (afgekort tot
Coolblue), is aangesteld om namens ERGO Direkt op te treden
als verzekeringstussenpersoon. In deze rol verzorgt Coolblue het
contractbeheer en de behandeling van claims.

Informatie over de dienstverlening die wij bieden

Voorwaarden voor uw Coolblue Zekerheidspakket Mobiele Apparatuur (Premium)

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 (bijvoorbeeld 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. Deze verzekering heeft wereldwijde dekking.

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 bevroering.
- 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 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 waarde van een vervangend product dat gelijkwaardig is aan de verzekerde apparatuur of een vervangend apparaat van dezelfde soort en kwaliteit minus het bedrag aan eigen risico en eventuele achterstallige betalingen.**

U ontvangt in geen geval een vergoeding in 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 of een vervangend apparaat van dezelfde soort en kwaliteit minus het bedrag aan eigen risico en eventuele achterstallige betalingen.

- 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 maximumbedrag 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 of vervanging van het apparaat 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 de goede werking van de verzekerde apparatuur niet beïnvloedt. 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 waarbij u een uitkering ontvangt uit hoofde van een ander verzekeringscontract (zoals een inboedelverzekering).
- 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 ophopingen 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.
- Verliezen door grove nalatigheid en/of gebrek aan de nodige zorgvuldigheid en voorzichtigheid die van een zorgvuldig persoon mag worden verwacht, waaronder (onder meer) schade door onopzettelijk verlies (zoals het vergeten of laten rondslingeren van verzekerde apparatuur).
- Schade die opzettelijk door u aan de verzekerde apparatuur is toegebracht.

Embargo-bepaling

Ongeacht de overige contractuele bepalingen bestaat er slechts een verzekeringsdekking indien en zolang er geen economische, handels- of financiële sancties of embargo's van de Europese Unie of de Bondsrepubliek Duitsland zijn die rechtstreeks van toepassing zijn op de contractpartijen. Dit geldt ook voor economische, handels- of financiële sancties of embargo's van de Verenigde Staten van Amerika, voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke bepalingen van de Europese Unie of de Bondsrepubliek Duitsland.

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 7 dagen. De originele aankoopbon 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. Er dient een bevestiging van de politie dat een strafbaar feit is gepleegd evenals informatie over de desbetreffende verzekerde apparatuur aan Coolblue te worden verstrekt.
- 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 deze 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 wij daardoor in een redelijk belang zijn geschaad. Deze verlaging is afhankelijk van de ernst van uw nalatigheid. De verlaging kan ertoe leiden dat u geen enkele vergoeding krijgt. U houdt wel recht op dekking als u kunt bewijzen dat de niet-nakoming van de verplichting niet het gevolg was van nalatigheid.

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, en ook niet eerder dan nadat, naar gelang afhankelijk van wat van toepassing is, de eenmalige premie dan wel de eerste maandelijkse premie is voldaan. De contractduur is eveneens op uw polisblad vermeld.

Deze verzekering kent verschillende mogelijkheden voor de looptijd, namelijk een optie voor een 'maandelijkse verzekering' en een optie voor een 'vaste verzekering' met een looptijd van 12, 24 of 36 maanden. Welke verzekering van toepassing is, staat gespecificeerd op uw polisblad.

Maandelijkse verzekering, automatische verlenging

Indien wordt gekozen voor de maandelijkse verzekering, wordt de verzekering gesloten voor de duur van één maand, waarna de verzekering steeds stilzwijgend wordt verlengd voor de duur van één maand. De verzekering eindigt in elk geval (van rechtswege) 36 maanden na de genoemde startdatum waarop de dekking ingaat, als genoemd op uw polisblad.

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

8.1 Indien de premie maandelijks wordt betaald, zijn paragraaf 8.2 en 8.3 van toepassing.

In aanvulling daarop is het voor de vaste verzekering, met een looptijd van 12, 24 of 36 maanden, ook mogelijk om de premie in één keer te voldoen. In dat geval zijn de voorwaarden onder paragraaf 8.4 van toepassing.

Maandelijkse premie

8.2 De **maandelijks verschuldigde premie** hangt af van de aankoopprijs (inclusief btw), het soort apparatuur en de gekozen dekking.

De overeengekomen **maandelijkse premie** is verschuldigd vanaf het moment dat het contract wordt afgesloten en zal maandelijks per automatische incasso worden voldaan, door afschrijving van uw bankrekening, waarbij het maandelijkse moment van premie-afschrijving afhankelijk is van de startdatum van de verzekering zoals op het polisblad vermeld. Coolblue incasseert de premie, zal de herinneringen versturen, annuleringen bevestigen en het contract beëindigen (op ons verzoek) als de premie niet wordt betaald.

8.3 Wanneer de automatische incasso voor de verschuldigde **maandelijkse** vervolgpremie niet is gelukt, ontvangt u een betalingsherinnering die u in de gelegenheid stelt de premie te voldoen binnen 14 dagen. Indien u niet binnen deze periode de vervolgpremie voldoet, wordt uw contract beëindigd.

Enmalige premie

8.4 De **eenmalig verschuldigde premie** hangt af van de aankoopprijs (inclusief btw), het soort apparatuur en de looptijd van het contract (12, 24 of 36 maanden) en de gekozen dekking.

De overeengekomen **eenmalige premie** is verschuldigd op het moment dat het contract wordt afgesloten. Coolblue incasseert de premie, zal de herinneringen versturen, annuleringen bevestigen en het contract beëindigen (op ons verzoek) 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: infonederland@ergo.de.

De contractuele taal is Nederlands. Alle communicatie geschiedt dan ook in het Nederlands, waar mogelijk, of anders in het 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.nl

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: infonederland@ergo.de.

10.3 – Klacht bij betreffende klachteninstituut

Als u niet tevreden bent over de klachtafhandeling of de door ons geboden oplossing dan kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter of aan de Ombudsman voor verzekeringen" (Ombudsman für Versicherungen).

Ergo Direkt neemt deel aan de geschillenbeslechtsprocedure van de geschillencommissie voor consumenten "Ombudsman voor verzekeringen" (Ombudsman für Versicherungen) (www.versicherungsombudsmann.de). U heeft de mogelijkheid om de ombudsman voor verzekeringen te verzoeken om een geschil met Ergo Direkt te beslechten. Nadere bijzonderheden zijn te vinden in het "Reglement van de ombudsman voor verzekeringen voor klachten tegen verzekeringsmaatschappijen", beschikbaar via www.versicherungsombudsmann.de.

De klacht dient schriftelijk (bijv. per brief, fax of e-mail) te worden verstuurd naar

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 080632
10006 Berlin
Fax: 0800 3699000

E-mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de

U kunt eventueel ook uw klacht indienen via het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, zij zullen vervolgens uw klacht doorsturen naar de juiste geschilleninstantie. Zie (www.kifid.nl). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U kunt het instituut ook bellen op **070 - 333 8 999** of ga naar www.kifid.nl.

11 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze verzekeringsovereenkomst is Nederlands 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?

Wanneer uw contract eindigt hangt af van de gekozen looptijd van de verzekering. De toepasselijke looptijd staat vermeld op uw polisblad.

12.2 – Maandelijks verzekering

Indien u heeft gekozen voor de maandelijks verzekering, eindigt uw contract uiterlijk bij het verstrijken van de contractuele maximum looptijd van 36 maanden, zoals op het polisblad is gespecificeerd. Opzeggen is in dat geval niet nodig.

Uw contract kunt u maandelijks opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 7 dagen voordat de volgende automatische incasso van de maandelijks premie plaatsvindt. U dient uw opzegging per brief of per email te sturen naar:

Klantenservice@coolblue.nl
Telefoonnummer: **010 - 798 89 99**
Coolblue B.V. t.a.v. Verzekeringen
Weena 664, 3012 CN Rotterdam

De verzekeraar informeert u uiterlijk 2 maanden van tevoren per e-mail indien de verzekeraar de verzekering niet meer maandelijks wenst te verlengen. In dat geval zal uw contract nog tweemaal voor de duur van een maand stilzwijgend worden verlengd, waarna het contract van rechtswege eindigt. De verzekeraar kan echter in het geval van opzet tot misleiding uw contract direct opzeggen.

12.3 – Vaste looptijd verzekering

Indien uw verzekering een vaste looptijd van 12, 24 of 36 maanden heeft, eindigt uw contract uiterlijk bij het verstrijken van de overeengekomen contractuele looptijd van 12, 24 of 36 maanden, zoals gespecificeerd op het polisblad. Opzeggen is niet nodig.

De verzekeraar kan echter in het geval van opzet tot misleiding uw contract direct opzeggen.

12.3 - Beëindiging na claim

Uw contract eindigt automatisch na een schadeclaim wegens een totaal verlies, diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur, zelfs als een dergelijke claim wordt afgewezen.

13 - Kunt u uw aanvraag/contract herroepen?

13.1 - Ontbindingsrecht

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

Coolblue B.V. t.a.v. Verzekeringen
Weena 664
3012 CN Rotterdam

of per e-mail aan: Klantenservice@coolblue.nl

13.2 - Gevolgen van de herroeping

Na een geldige ontbinding 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 ontbinding 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.