

DEEL 1. DE VERZEKERING

Dank u wel voor de aankoop van dit verzekeringsproduct. Met inachtneming van de onderstaande voorwaarden bent u gedekt voor de reparatie van uw **verzekerde item** in het geval van **onopzettelijke beschadiging** en, afhankelijk van het door u gekozen verzekeringspakket zoals vermeld in uw **certificaat van verzekering**, verzekerd tegen **mechanische of elektrische defecten** na het verstrijken van de garantie van de fabrikant en tegen **diefstal** tijdens de **dekkingsperiode**.

In deze polis wordt het volgende toegelicht:

- uw dekking;
- de uitsluitingen;
- de manier waarop u contact met ons kunt opnemen om een claim in te dienen, en
- de manier waarop u contact met ons kunt opnemen om welke andere reden dan ook.

Neem de tijd om uw polis door te lezen, zodat u de voorwaarden begrijpt en bewaar de polis op een veilige plaats.

DEEL 2. CONTACT MET ONS OPNEMEN

Als u contact met ons wilt opnemen, doe dit dan via www.squaretrade.nl

U kunt ook contact met ons opnemen voor algemene vragen of claims op de volgende manieren:

Schriftelijk (brieven geadresseerd aan de relevante afdeling zoals hieronder aangegeven):

Voor algemene inlichtingen: Customer Services Department

Voor vorderingen: Claims Department

Adres: SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara, Malta.

Telefoon: +31 850644158, de lijnen zijn open van 9.00 uur tot 22.00 uur van maandag t/m vrijdag en van 10.00 tot 17.00 uur op zaterdag en zondag. Met het oog op de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening nemen we alle telefoongesprekken op voor evaluatie. Via e-mail: klantenservice@squaretrade.nl

Zo dient u een klacht in:

Schriftelijk - brieven geadresseerd aan: Director - Customer Experience & Service

Het adres is: SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara, Malta.

Telefoon: +31 850644158

Via e-mail: complaintseu@squaretrade.com

In de winkel: De plaats waar u uw polis hebt gekocht

DEEL 3. DEFINITIES

In deze polis worden woorden en zinsneden gebruikt die een specifieke betekenis hebben. De volgende gedefinieerde woorden worden weergegeven in “**vet**” waar ze ook voorkomen in deze polis:

“**onopzettelijke schade**” betekent elke plotselinge en onvoorzien schade aan het **verzekerde item** waardoor verhinderd wordt dat het **verzekerde item** de bedoelde functie vervult, om redenen die niet anderszins zijn uitgesloten in de voorwaarden van deze polis;

Voorbeelden van **onopzettelijke schade** die onder deze polis vallen zijn onder meer gescheurde of beschadigde schermen, beschadiging van poorten of luidsprekers, schade als gevolg van brand, explosie, implosie of overspanning, een val, gemorste of vrijgekomen stoffen, schade als gevolg van vloeistof of zand in verband met de behandeling en het gebruik van het **verzekerde item**. Uw polis biedt geen bescherming tegen misbruik van het **verzekerde item** zoals volledig gedefinieerd in Deel 9 van deze polis;

cosmetische schade of schade die niet van invloed is op het gebruik van het item

“**certificaat van verzekering**” betekent het document dat naar u wordt verstuurd ten tijde van de aankoop van uw verzekeringspolis waarin het door u gekozen verzekeringspakket wordt gedefinieerd, de **dekkingsperiode**, het **verzekerde item**, de **premie** en indien van toepassing het **eigen risico**;

“**consumentenelektronica**” betekent apparaten uit de volgende categorieën: audio (draagbare apparaten zoals hoofdtelefoons en draagbare luidsprekers); auto en navigatie; consoles; pc's; IT-apparaat; mobiliteit; fotografische apparatuur; kleine huishoudelijke apparaten (zoals koffiezetapparaten broodroosters en ketels); tablets en “wearables” die onder deze polis vallen;

“**cosmetische schade**” betekent deuken, krassen, scheuren in het scherm die niet het zicht belemmeren, of schade aan het achterpaneel die niet van invloed is op de functionaliteit van het **verzekerde item**;

“**einddatum**” betekent de datum waarop de dekking van deze verzekering verstrijkt, overeenkomstig Deel 13 van deze polis;

“**eigen risico**” betekent het bedrag dat u moet betalen bij een claim onder deze polis, zoals vermeld voor verschillende soorten claims in uw **certificaat van verzekering**;

“**Fix polis**” betekent een polis die alleen het volgende dekt:

- (a) **onopzettelijke schade**; en

- (b) **mechanische of elektrische defecten** van een **verzekerde item**

dat in ieder geval aangeschaft is en vooraf betaald is voor een **dekkingsperiode** van een vaste duur. **Vaste** polissen bieden geen dekking tegen diefstal. Of u een **Fix polis** of een **flexpolis** hebt staat vermeld in uw **certificaat van verzekering**;

“**flexpolis**” betekent een maandelijks polis die het volgende dekt;

- (a) **onopzettelijke schade**; en
- (b) **mechanische of elektrische defecten**; en
- (c) **diefstal** van een verzekerd item

die, in ieder geval, vooraf wordt betaald voor de eerste drie maanden en daarna op dezelfde datum van de relevante maand en voortduurt totdat de polis wordt geannuleerd overeenkomstig deze voorwaarden met inachtneming van een maximumperiode van zestig (60) maanden.

“**verzekerd item**” betekent het item of de items vermeld in uw **certificaat van verzekering** dat of die worden gedekt door deze polis, dit zijn de nieuwe of gecertificeerde gereviseerde etalage- of ex-demonstratiemodellen van **consumentenelektronica** en accessoires die zijn meegeleverd in de verpakking van de originele fabrikant van het **verzekerde item** dat is aangeschaft bij **MediaMarkt**;

“**verzekeraar**” betekent Starr Europe Insurance Limited, met als adres Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malta. Gemachtigd op grond van de Malta Insurance Business Act (Wet inzake verzekeringswezen in Malta) en onder registratienummer C85380 onder toezicht van de “**MFSA**” (Malta Financial Services Authority, Autoriteit Financiële Diensten van Malta) gevestigd te Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta;

“**mechanisch of elektrisch defect**” betekent het onverwachte en plotselinge uitvallen van een deel van het **verzekerde item**, na het verstrijken van de garantie van de fabrikant, als gevolg van een permanente mechanische, elektrische of elektronische storing die niet anderszins uitgesloten is onder de voorwaarden van deze polis, hetgeen er de oorzaak van is dat het onderdeel niet langer werkt en betekent dat het **verzekerde item** moet worden gerepareerd. Voorbeelden van **mechanische of elektrische defecten** die worden gedekt door deze polis omvatten gevallen waarin het **verzekerde item** een tablet is en de prestaties van de batterij tot onder 50% van de originele prestaties van het **verzekerde item** dalen;

“**MediaMarkt**” betekent **MediaMarkt-Saturn Holding Nederland B.V.**

“**dekkingsperiode**” betekent (1) voor **vaste polissen** de totale **dekkingsperiode** zoals vermeld in uw **certificaat van verzekering** en (2) voor **flexpolissen**, de periode van één maand volgend op het in rekening brengen van uw maandelijks premie (die in het geval van een **flexpolis** vooraf betaald wordt maar dan alleen voor de eerste maand), en niet langer duurt dan de maximale **dekkingsperiode** zoals vermeld in het **certificaat van verzekering**;

“**polishouder**” betekent de persoon die wordt genoemd in het **certificaat van verzekering** die profiteert van het gekozen verzekeringspakket;

“**premie**” betekent het bedrag dat moet worden betaald hetzij iedere maand (voor een **flexpolis**) of vooraf (voor een **Fix polis**) door u zoals vermeld in het **certificaat van verzekering** voor dekking onder deze polis en dit staat voor de enige bedragen die u moet betalen voor dekking onder deze polis, inclusief alle van toepassing zijnde belastingen;

“**diefstal**” betekent de situatie waarin u het bezit van het **verzekerde item** verliest als gevolg van roofoverval, inbraak, of een andere vorm van verwijdering met behulp van intimidatie of geweld of zakkenrollen waarbij het **verzekerde item** wordt weggenomen van uw persoon zonder uw medeweten of om een reden die niet anderszins is uitgesloten onder de voorwaarden van deze polis, en onmiddellijk aangifte wordt gedaan van een dergelijke **diefstal** bij de politie en SquareTrade, overeenkomstig de procedures die zijn uiteengezet in Deel 6 van deze polis;

“**wij/we, ons, onze, beheerder**” betekent SquareTrade Europe Limited, een verzekeringstussenpersoon, dat is de beheerder van deze polis. SquareTrade Europe Limited is gemachtigd door en staat onder toezicht van de MFSA (Maltese Financial Services Authority, Autoriteit Financiële Diensten van Malta) onder bedrijfsregistratienummer C90216. SquareTrade Europe Limited is onderdeel van de verzekeringsgroep Allstate Corporation uit de VS; en

“**u, uw**” betekent de **polishouder** genoemd op het **certificaat van verzekering**.

DEEL 4. WAAROP IS DEZE VERZEKERING VAN TOEPASSING?

Deze verzekeringspolis moet zijn aangeschaft binnen dertig (30) dagen na aanschaf van het **verzekerde item** in een winkel van **MediaMarkt** in Nederland of online op <https://www.mediamarkt.nl/>;

- (i) deze verzekeringspolis is alleen van toepassing op items die zijn gekocht bij **MediaMarkt** en die voldoen aan de criteria van een **verzekerde item**;
- (ii) U moet 18 jaar of ouder zijn om deze verzekeringspolis te mogen afsluiten; en
- (iii) deze verzekering is alleen beschikbaar voor inwoners van Nederland.

DEEL 5. PREMIE

De verzekeringspremie voor het **verzekerde item** wordt vermeld op het moment van verkoop. **We** bevestigen **uw** premie en **eigen risico** in **uw** certificaat van verzekering. De premie die u verschuldigd bent is inclusief verzekeringsbelasting.

Vooraf te betalen premies

Als **uw** polis een **Fix polis** is, dan wordt **uw** premie op de begindatum van **uw** polis in rekening gebracht voor de volledige **dekkingsperiode**.

De verzekeringspremie wordt namens de **verzekeraar** geïnd door **MediaMarkt**. Als **MediaMarkt** de premie aan **ons** doorgeeft, dan beheren **wij** deze namens de **verzekeraar**.
Maandelijke premies

Als **uw** polis een **flexpolis** is, dan wordt uw maandelijke premie vooraf door **MediaMarkt** in rekening gebracht voor de eerste drie maanden en daarna vooraf op dezelfde datum iedere maand. Iedere volgende premie die wordt betaald biedt u dekking voor een kalendermaand en uw dekking duurt automatisch voort voor daaropvolgende maanden, tenzij u de polis hebt geannuleerd voorafgaande aan het begin van de volgende maand. Als u uw premie niet betaalt wanneer deze opeisbaar wordt, neemt **MediaMarkt** contact met u op om het bedrag te innen en als u uw premie niet binnen dertig (30) dagen na de vervaldatum hebt betaald, dan wordt uw polis geannuleerd en bent u niet langer gedekt voor het **verzekerde item**.

Incasso van premie

De verzekeringspremie wordt geïnd namens de **verzekeraar**. Terugbetalingen worden gedaan door **MediaMarkt**. Als **MediaMarkt** de premie aan **ons** doorgeeft, dan beheren **wij** deze namens de **verzekeraar** en enige betalingen die door **ons** zijn geïnd en terugbetalingen die door **ons** zijn gemaakt onder deze voorwaarden worden geïnd of gedaan namens de **verzekeraar**.

DEEL 6. HOE WERKT DE DIENST?

Een claim indienen

Gedurende de **dekkingsperiode** kunt u een claim indienen in de volgende situaties door zo spoedig mogelijk contact met **ons** op te nemen met behulp van **onze** contactgegevens die u vindt in Deel 2 van deze polis:

- als uw **verzekerde item** onopzettelijke schade oploopt;
- alleen voor **flexpolissen**, in het geval van **diefstal** van uw **verzekerde item** (wij wijzen u erop dat **vaste polissen** geen dekking tegen **diefstal** van uw **verzekerde item** bieden);
- Als er in het **verzekerde item** een **mechanisch of elektrisch defect** ontstaat,

Voor **onze** evaluatie van uw claim kunnen **wij** u vragen om uw identiteit te bevestigen en bewijs daarvan te overleggen, bijvoorbeeld door een kopie van uw identiteitsbewijs te verstrekken en/of een foto of video van uzelf toe te sturen.

Als u het **verzekerde item** in uw bezit hebt, dan zullen we in eerste instantie proberen enige problemen die u ondervindt op te lossen nadat we hebben vastgesteld dat u een actieve polis hebt. Als we niet in staat zijn om uw probleem op te lossen, dan bevestigen **wij** de gegevens van uw actieve polis en de omstandigheden van het incident. **We** zullen **ons** best doen om op dat moment een beslissing te nemen met betrekking tot uw claim. Als we meer informatie nodig hebben dan zullen **wij** u dat laten weten.

In het geval van **diefstal** van uw **verzekerde item**, en indien **diefstal** gedekt wordt en vermeld wordt in uw **certificaat van verzekering**, hebben **wij** zo spoedig mogelijk een kopie van het proces-verbaal van de politie nodig en als het **verzekerde item** een verbonden apparaat is (tablets en wearables), bewijs van de aanbieder van uw communicatienetwerk dat de simkaart is geblokkeerd. In het proces-verbaal moet in ieder geval een IMEI-nummer worden vermeld (indien van toepassing), alsmede een beschrijving van het incident met de datum, het tijdstip en de locatie.

Als uw **verzekerde item** een IT-apparaat, tablet of wearable is, dan hebt u ook toegang tot onbeperkte hulp bij alle technische kwesties over producten die worden aangeboden aan klanten van **MediaMarkt** in de Smartbar van **MediaMarkt** in de winkel. Bovendien ontvangt u een virusscan via de Cyric-server in Smartbar, diagnostische tests van het apparaat, een back-up van gegevens en gegevensoverdracht en gratis installatie van enige software en hardware die u koopt.

De betaling van uw eigen risico

Uw claim kan pas worden goedgekeurd nadat u het relevante **eigen risico** betaald hebt zoals vermeld in uw **certificaat van verzekering** (indien van toepassing). Dit eigen risico wordt verrekend met de waarde van een cadeaubon van **MediaMarkt** die aan u is afgegeven in het kader van een goedgekeurde claim. Als de waarde van het **verzekerde item** lager is dan het bedrag van het **eigen risico**, dan verlagen **wij** het **eigen risico** tot een bedrag dat niet groter is dan de waarde van het **verzekerde item**.

Reparatie van uw verzekerde item

Als een reparatie door **onze** afdeling Claims is goedgekeurd, dan treffen **wij** de nodige maatregelen voor de reparatie van het **verzekerde item** zonder extra kosten voor u. U moet het **verzekerde item** naar een van **onze** reparatievestigingen van **MediaMarkt** brengen.

Als uw **verzekerde item** elders moet worden gerepareerd door iemand in het depot, dan zorgen **wij** voor het transport van de winkel van **MediaMarkt** van uw keuze zonder extra kosten voor u en informeren **wij** u over het proces op het moment dat u de claim indient. Als het defect gedekt wordt door deze verzekering, dan repareren **wij** het **verzekerde item**. De reparatie duurt niet langer dan tien (10) werkdagen (inclusief tijd voor vervoer).

In ieder geval vanaf de datum waarop uw **verzekerde item** door **ons** wordt opgehaald, tenzij de OEM-processen (Original Equipment Manufacturer, de fabrikant van de originele apparatuur) **ons** beletten om binnen dit tijdsbestek te voldoen aan **onze** reparatienorm. **We** zullen u informeren als we verwachten dat de reparatie langer gaat duren op het moment dat u de claim indient. Als we niet in staat zijn om het **verzekerde item** te repareren en uw claim

wordt gedekt door deze polis, dan geven **wij** u een cadeaubon en het originele **verzekerde item** wordt dan wellicht niet naar u teruggestuurd (dit is geheel ter beoordeling van **ons**), dat wil zeggen door het **verzekerde item** naar de depotreparatiedienst te versturen of daaraan over te dragen stemt u erin toe dat het eigendom van het **verzekerde item** aan **ons** wordt overgedragen in het geval dat het **verzekerde item** niet kan worden gerepareerd.

Als de depotreparatiedienst vaststelt dat het defect dat of de schade die is ontstaan niet strookt met de bijzonderheden van de claim, of als de dienst niet in staat is toegang te verkrijgen tot het **verzekerde item** vanwege een wachtwoord of andere toegangsbeperkingen, dan wordt het **verzekerde item** ongerepareerd naar u toegestuurd of op uw verzoek vernietigd.

Voor alle reparaties bieden **wij** een standaard garantie van negentig (90) dagen aan. Deze garantie van negentig (90) dagen blijft, indien aangeboden, van kracht na annulering of het einde van uw polis. Deze garantie die gelijkwaardig is aan die van de fabrikant is niet van invloed op de dekking die **wij** al bieden voor **mechanische of elektrische defecten**.

Wij kunnen geen aansprakelijkheid aanvaarden voor het behoud van enige gegevens, inclusief uw persoonsgegevens die zijn opgeslagen op uw **verzekerde item** tijdens de reparatie. U moet zelf een back-up daarvan maken en de gegevens op uw **verzekerde item** wissen voordat u dit naar **ons** toestuuert.

Andere afwikkeling

Als een claim door onze afdeling Claims is goedgekeurd maar het is niet mogelijk het **verzekerde item** te repareren (dit geheel ter beoordeling van **ons**) of in het geval van een goedgekeurde claim voor de **diefstal** van een **verzekerde item**, dan wikkelen **wij** uw claim af door u een cadeaubon voor **MediaMarkt** te geven. Het bedrag van de afwikkeling wordt door **ons** vastgesteld op basis van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw **verzekerde item** en de vraag hoe lang de polis al liep op het moment dat de claim werd ingediend en wel als volgt:

Soort apparaat	Fix polis	Flexpolis
Consumentenelektronica	<ul style="list-style-type: none">100% van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw verzekerde item vanaf het begin van de polis tot de dag voorafgaande aan de tweede verjaardag van de polis80% van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw verzekerde item vanaf de tweede verjaardag van het begin van de polis voor de resterende looptijd van de polis	<ul style="list-style-type: none">100% van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw verzekerde item voor de duur van de polis

DEEL 7. MAXIMUMDEKKING

Dekking op grond van deze polis wordt beperkt tot de waarde van het **verzekerde item** ten tijde van uw oorspronkelijke aankoop van het **verzekerde item**, hetzij als enkelvoudige claim, hetzij als onderdeel van meerdere claims. Als door een enkele goedgekeurde claim voor **onopzettelijke schade of mechanische of elektrische defecten** de totale waarde van alle goedgekeurde claims ingediend onder deze polis een dergelijk bedrag overschrijdt, dan honoreren **wij** de claim, waarna de polis vervolgens wordt geannuleerd.

In het geval van een goedgekeurde claim na **diefstal** van een **verzekerde item** wordt een cadeaubon van **MediaMarkt** afgegeven, waarna de polis wordt geannuleerd.

DEEL 8. WERELDWIJDE DEKKING

Consumentenelektronica worden gedekt terwijl u in het buitenland reist. U moet **ons** zo snel mogelijk op de hoogte stellen van uw claim. Als uw claim wordt goedgekeurd, dan ondersteunen we u wanneer u terugkeert naar Nederland.

DEEL 9. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Uw **verzekerde item** kent geen dekking voor:

- de kosten van de **eigen bijdrage** die van toepassing is op deze polis zoals vermeld in uw **certificaat van verzekering**
- de kosten van de vervanging of het herstel van enige gegevens (inclusief contactpersonen, foto's, video's, e-mails, threads etc.), software, informatie of muziek opgeslagen op het **verzekerde item**;
- de kosten gemaakt als gevolg van het feit dat u niet in staat bent het **verzekerde item** te gebruiken of eventuele kosten anders dan de vervangingskosten van het **verzekerde item**;
- cosmetische schade** of een andere vorm van schade aan het **verzekerde item**, die niet van invloed is op de mogelijkheid het **verzekerde item** te gebruiken zoals bedoeld, bijvoorbeeld normale slijtage;
- de kosten voor routinematig onderhoud, aanpassing, inspectie of reiniging;
- de kosten als gevolg van het feit dat u hebt verzuimd de instructies van de fabrikant of de installatie-richtlijnen op te volgen;

- items die zijn teruggeroepen door de fabrikant en de bijbehorende kosten;
- de kosten die vallen onder de garantie van de fabrikant of wederverkoper (inclusief enige uitgebreide garantie die beschikbaar is wanneer een dergelijke garantie is verstrekt) of enige andere verzekering waardoor **u** gedekt bent;
- de kosten gemaakt als gevolg van oorlog, terrorisme, vijandigheden van een buitenlandse macht (ongeacht of er een oorlogsverklaring is), sociale onlusten of besmetting door nucleaire straling;
- schade of uitval als gevolg waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd;
- claims buiten de **dekkingsperiode** of waar betaling van de **premie** inmiddels had moeten plaatsvinden;
- **mechanische of elektrische defecten** of **onopzettelijke schade** veroorzaakt door misbruik, verwaarlozing, opzettelijke beschadiging van het **verzekerde item** door **u** al dan niet opzettelijk, software of programmering die niet nodig is voor de bediening van het apparaat;
- iedere vorm van elektronische virussen en storingen of schade die het gevolg zijn van de configuratie van gebruikersinstellingen, het maken van back-ups van gegevens of het herstellen daarvan en door onbevoegde derden of technici;
- accessoires of randapparaten die geen integraal onderdeel van de oorspronkelijke installatie van het **verzekerde item** vormen of inbegrepen waren in de oorspronkelijke verpakking van het **verzekerde item** zoals geleverd door de fabrikant;
- (On)opzettelijk verlies van het **verzekerde item** in omstandigheden die niet als **diefstal** kunnen worden aangemerkt; of
- de reparatie of vervanging van accessoires die niet zijn aangeschaft bij het **verzekerde item**.

Daarnaast is er bij een **flexpolis** geen dekking van **uw verzekerde item** voor:

- **diefstal** als gevolg van het feit dat het **verzekerde item** onbeheerd en duidelijk zichtbaar of opzettelijk onvergrendeld is achtergelaten in voertuigen, openbare gebouwen of ruimten;
- **diefstal** als er geen aangifte bij de politie is gedaan (en in het proces-verbaal moeten minimaal, indien van toepassing, een IMEI-nummer, een beschrijving van het incident en de datum, het tijdstip en de locatie van het incident zijn opgenomen);
- **diefstal** als **u** de politie en **SquareTrade** niet hebt ingelicht over de diefstal en de simkaart hebt geblokkeerd indien van toepassing en bewijs daarvan hebt overgelegd; en
- **diefstal** of onopzettelijk of moedwillig verlies van het **verzekerde item**.

DEEL 10. VOORWAARDEN

- de **verzekeraar** kan deze voorwaarden wijzigen of daarvan afzien om:
 - **uw** dekking te verbeteren;
 - te voldoen aan toepasselijke wetten of regelgeving;
 - typefouten of opmaakproblemen die zich kunnen voordoen te verbeteren en te verhelpen
- U** krijgt minimaal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk bericht op het laatst bekende adres dat **wij** van **u** hebben in **onze** administratie of een e-mailadres dat **u** hebt verstrekt aan **ons** (dit geheel ter beoordeling van **ons**) over eventuele wijzigingen in de dekkingsvoorwaarden van deze polis, tenzij de wijzigingen het gevolg zijn van wettelijke vereisten of regels van toezichthouders. Als **uw** dekking verandert als gevolg van veranderingen in wet- of regelgeving waarop de **verzekeraar** geen invloed heeft, dan zijn **wij** wellicht niet in staat om de kennisgevingstermijn van dertig (30) dagen aan te houden. In dergelijke gevallen informeren **wij u** zodra dat praktisch mogelijk is.
- Niettegenstaande enige bepalingen in deze voorwaarden kunt **u** deze verzekeringspolis annuleren uiterlijk binnen een maand nadat de wijzigingen van de voorwaarden van kracht zijn geworden als de **verzekeraar uw** voorwaarden wijzigt of van de voorwaarden afziet in **uw** nadeel en **u** daarom **uw** dekking niet wenst voort te zetten. Klanten met een fix polis komen in aanmerking voor restitutie pro rata.

DEEL 11. UW RECHT OP ANNULERING

U hebt het recht om op ieder moment tijdens de **dekkingsperiode** deze verzekeringspolis te annuleren door gebruik te maken van de contactgegevens in Deel 2. Openingsdagen vindt u ook in Deel 2.

Als **u** van gedachten verandert over de aankoop van **uw** verzekeringspolis, neem dan gewoon binnen dertig (30) dagen na aankoop van de polis contact op met **MediaMarkt**. **MediaMarkt** betaalt **u** dan de premie die **u** tijdens de relevante **dekkingsperiode** hebt betaald volledig terug, vooropgesteld dat **u** voor dat moment geen claim onder deze polis hebt ingediend.

Als **u** besluit **uw** verzekeringspolis te annuleren na de eerste dertig (30) dagen na aankoop van de polis, dan wordt **uw** polis geannuleerd aan het einde van de **dekkingsperiode**. **U** kunt dit doen door gewoon contact op te nemen met **MediaMarkt**. **U** hebt dan geen recht op restitutie voor de dekking na de datum waarop **u** de polis hebt geannuleerd waarvoor **u** hebt betaald.

Als **uw** polis wordt geannuleerd, dan kunt **u** niet **uw** verzekeringsdekking opnieuw laten ingaan.

DEEL 12. HET RECHT VAN DE VERZEKERAAR OP ANNULERING

- De **verzekeraar** kan **uw** polis onmiddellijk beëindigen:
 - als **u** informatie verstrekt die niet waar, of misleidend is wanneer **u** deze

polis afsluit of indien kan worden aangetoond op grond van de relevante omstandigheden dat **u** geen redelijke moeite hebt genomen om ervoor te zorgen dat de verklaringen die **u** hebt afgelegd op waarheid berusten, of dit nu opzettelijk is gebeurd of niet;

- als er bewijs is van oneerlijkheid of bedrieglijk gedrag van **u** (of van iemand die namens **u** optreedt) in verband met de dekking onder deze polis;
- indien nodig om te voldoen aan toepasselijke wetten of regelgeving; of
- in het geval van een flexpolis, als **u uw premie** niet betaald hebt wanneer deze verschuldigd is en **u** verzuimt dit te corrigeren binnen dertig (30) dagen of een andere verlengde periode die is overeengekomen met **u**, om deze betaling te verrichten.

Als de **verzekeraar uw** dekking annuleert in verband met dit Deel 12 (i) (a), (b) of (d), dan restitueert **MediaMarkt** geen premie die **u** hebt betaald. Als de **verzekeraar uw** dekking annuleert in verband met dit Deel 12 (i) (c), dan berekenen **wij uw premierestitutie** pro rata voor de periode dat **u** verzekerd bent geweest en restitueren **wij** het saldo, vooropgesteld dat **u** geen claim onder deze polis hebt ingediend voorafgaande aan dat moment.

- Bestellingen tot annulering van de dekking worden niet op een individueel niveau genomen en zijn niet gebaseerd op de vraag of **u** een claim hebt ingediend, behalve wanneer Deel 12 (i) (a), (b) of (d) van toepassing is.
- Annulering van **uw** polis is niet van invloed op **uw** recht een claim in te dienen voor een voorval dat heeft plaatsgevonden voor de datum van annulering, behalve wanneer Deel 12 (i) (a), (b) of (d) van toepassing is.

SquareTrade kan overgaan op een andere **verzekeraar** die dekking voor **u** biedt, maar doet dit alleen door **u** schriftelijk daarvan in kennis te stellen via **uw** laatst bekende adres of e-mailadres of enig e-mailadres dat **u** aan **ons** hebt verstrekt (dit geheel ter beoordeling van **ons**). De schriftelijke kennisgeving vindt tenminste dertig (30) dagen plaats voordat de verandering met betrekking tot de nieuwe **verzekeraar** van kracht wordt. In die omstandigheden annuleert de **verzekeraar uw** verzekeringspolis en **u** bent gedekt onder deze polis tot en met het einde van de periode waarvoor is betaald. **U** ontvangt geen restitutie van betaalde **premies**.

Als **uw** polis wordt geannuleerd, dan kunt **u** niet **uw** verzekeringsdekking opnieuw laten ingaan.

DEEL 13. EINDDATUM

De dekking van de verzekering begint op de datum waarop **u** het **verzekerde item** aankoopt zoals vermeld in **uw certificaat van verzekering**. **Uw** polis vervalt afhankelijk van de datum waarop een van de volgende situaties zich als eerste voordoet:

- de datum waarop **u** ons meedeelt dat **u** niet langer in Nederland woont;
- de datum waarop **u uw** verzekering annuleert overeenkomstig Deel 11 van deze polis;
- de datum waarop de **verzekeraar uw** verzekering annuleert overeenkomstig Deel 12 van deze polis;
- de datum waarop **u** het verzekerde item ongebruikt terugstuurt naar **MediaMarkt** en het door **MediaMarkt** wordt goedgekeurd voor volledige restitutie;
- de totale waarde van alle goedgekeurde claims die zijn ingediend onder deze polis de maximumdekking bereikt zoals uiteengezet in Deel 7; of
- anders aan het einde van de maximale dekkingsperiode zoals vermeld in **uw certificaat van verzekering**.

U bent niet gedekt voor enige nieuwe claims die ontstaan op of na de **einddatum**.

Als **u** in aanmerking komt om deze polis op de **einddatum** te verlengen, dan nemen **wij** contact met **u** op **u** het laatst bekende adres dat **wij** van **u** in **onze** administratie hebben of via enig e-mailadres dat **u** aan ons hebt verstrekt. **We** raden **u** daarom aan dat als **uw** contactgegevens zijn veranderd **ons** daarvan op de hoogte te stellen aan de hand van de contactgegevens die worden vermeld in Deel 2, zodat **wij uw** contactgegevens kunnen bijwerken voor het einde van **uw** polis. Deze polis wordt niet vernieuwd tenzij anderszins overeengekomen.

DEEL 14. ALGEMENE VOORWAARDEN

Fraude

Als **we** fraude vermoeden, dan kunnen **wij u** om extra informatie vragen om de bijzonderheden van **uw** claim te valideren. Als **wij** betalingen voor een claim verrichten als gevolg van oneerlijkheid of bedrieglijk gedrag van **u** (of van iemand die namens **u** optreedt), dan hebt **u** niet langer recht op enige voordelen die aan deze polis verbonden zijn en de **verzekeraar** kan enige uitbetaling in contanten of een andere compensatie terugvorderen. De **verzekeraar** kan juridische stappen tegen **u** ondernemen voor de teruggave van enige cadeaubonnen of andere compensatie en kan restitutie van de gemaakte kosten eisen.

Nederlands recht

Op deze polis is Nederlands recht van toepassing.

U moet eerlijk reageren op ieder verzoek om informatie van **onze** kant wanneer **u** een verzekering afsluit onder deze polis of als **u** een verzoek indient tot aanpassing van **uw** dekking onder deze polis. In het geval dat een feitelijke verklaring van **u** niet waar of misleidend blijkt te zijn, kan dit de geldigheid van **uw** polis beïnvloeden en ook van eerdere claimbedragen die door **ons** zijn betaald en op de mogelijkheid voor **u** om nieuwe claims in te dienen.

De **verzekeraar** is wettelijk verplicht fraude te voorkomen. In het geval van een claim kan elke informatie die **u** hebt verstrekt over deze verzekering samen met andere informatie die te maken heeft met de claim worden gedeeld met andere verzekeringsbedrijven, om zodoende frauduleuze claims te voorkomen.

DEEL 15. DUBBELE VERZEKERING

U moet de **verzekeraar** op de hoogte stellen van het bestaan van andere polissen met betrekking tot het **verzekerde item** die u hebt afgesloten met andere verzekeringsbedrijven die **u** wellicht dekking hebben geboden voor dezelfde claimsituaties.

Als **u** opzettelijk nalaat het bestaan van andere verzekeringspolissen mee te delen en wanneer blijkt dat er sprake is van oververzekering van de claim, is de **verzekeraar** niet verplicht **uw** **verzekerde item** te repareren of contant geld te betalen of een cadeaubon te verstrekken of enige andere vorm van compensatie te bieden zoals uiteengezet in deze polis.

DEEL 16. KLACHTEN

SquareTrade streeft ernaar altijd de beste dienstverlening aan onze klanten te leveren. **We** begrijpen dat de zaken niet altijd volgens plan verlopen en dat er momenten kunnen zijn waarop **u** vindt dat **wij u** teleurgesteld hebben. Als dit het geval is, neem dan a.u.b. contact met **ons** op de hand van de contactgegevens in het gedeelte 'Contact opnemen met ons'. **Wij** doen dan **ons** best om de zaak eerlijk en snel recht te zetten.

Wat gebeurt er daarna?

Wij bevestigen de ontvangst van **uw** klacht binnen 1 werkdag na deze ontvangst. **We** houden **u** op de hoogte van de klacht en sturen **u** binnen vijftien (15) werkdagen een schriftelijke definitieve reactie.

Nadat **u** **onze** definitieve reactie hebt ontvangen kunt **u**, als **u** nog steeds niet tevreden bent, gebruik maken van **uw** recht om **uw** klacht voor te leggen aan het OAFS (Office of the Arbitrator for Financial Services, de arbitrage voor financiële dienstverlening) in Malta, hetzij direct of via Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) in Nederland.

Als **u** er de voorkeur aan geeft om in eerste instantie contact op te nemen met Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), dan is dat prima wat ons betreft. Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) kan helpen bij de verwijzing naar OAFS en in bepaalde omstandigheden in staat zijn om de doorverwezen klacht rechtstreeks af te handelen.

Koningin Julianaplein 10; Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
+31 70 333 8999
consumenten@kifid.nl
www.kifid.nl

U kunt ook de klacht rechtstreeks voorleggen aan OAFS. OAFS is lid van FIN-NET, een netwerk van nationale organisaties die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van klachten van klanten inzake financiële diensten.

De contactgegevens worden altijd verstrekt in **onze** definitieve reactie die **wij u** sturen. Ze staan ook hieronder.

The Office of the Arbitrator for Financial Services
First Floor
St Calcedonius Square Floriana
FRN1530
Malta

Telefoon: (+356) 21 249 245
E-mailadres: complaint.info@asf.mt
Website: www.financialarbitrator.org.mt

Beroepsprocedures

Als **u** nog steeds niet tevreden bent met de beslissing van het Office of the Arbitrator for Financial Services (arbitrator voor financiële dienstverlening), dan kunt u een beroep instellen bij het Court of Appeal (Inferior Jurisdiction) binnen 20 dagen na de datum waarop de beslissing aan **u** is meegedeeld.

Deze procedure is niet van invloed op **uw** recht om juridische stappen te ondernemen. **Wij** wijzen **u** er echter op dat er bepaalde gevallen zijn waarin het Office of the Arbitrator for Financial Services klachten niet in behandeling kan nemen.

Op verzoek is een brochure verkrijgbaar waarin **onze** volledige procedure voor de afhandeling van klachten wordt beschreven.

DEEL 17. BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Zowel Starr Europe Insurance Limited en SquareTrade Europe Limited fungeren als verwerkingsverantwoordelijken met betrekking tot gegevens die **we** over **u** bewaren in verband met de verzekeringspolis. **We** verwijzen **u** voor relevante verklaringen over gegevensbescherming naar <https://starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta> of <https://www.squaretrade.nl/privacyverklaring/>

De volgende persoonsgegevens worden door ons verzameld, opgeslagen en gebruikt die door **u** zijn verstrekt

tijdens het tot stand brengen en uitvoeren van **uw** polis:

- Uw** naam en contactgegevens;
- Informatie over **uw** polis;
- Informatie over claims die u indient in verband met **uw** polis;
- Informatie over het **verzekerde item** dat gedekt wordt door **uw** polis;
- Feedback over de diensten die **wij u** aanbieden; en
- Bescheiden over eventuele correspondentie of gegevens over gesprekken tussen **u** en **ons**.

We moeten een "rechtsgrond" hebben voor het gebruik van **uw** persoonsgegevens, dat betekent dat **we** een wettelijke reden moeten hebben voor het verzamelen, gebruiken en opslaan van **uw** persoonsgegevens. **We** hebben **uw** persoonsgegevens nodig om **u** onze polis te kunnen aanbieden en deze te beheren; daarom is de verwerking van **uw** persoonsgegevens door **ons** nodig voor de levering van de diensten die uiteen zijn gezet in **uw** polis. **We** maken ook gebruik van **uw** persoonsgegevens als dat nodig is voor **onze** gerechtvaardigde belangen of de gerechtvaardigde belangen van anderen. **Onze** gerechtvaardigde belangen zijn de uitvoering van het beheer van de polis, klantenservice, claimbeheer en fraudepreventie. **We** kunnen **uw** persoonsgegevens ook gebruiken indien dat nodig is, bijvoorbeeld om aan **onze** wettelijke verplichtingen te voldoen.

In verband met de bovenstaande doelen delen **wij uw** persoonsgegevens met de **verzekeraar** (<https://starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta>), **onze** contractanten en subcontractanten en andere derden die ons helpen bij het beheren van **uw** polis. **U** kunt kiezen of **u** de bovenstaande gegevens wel of niet verstrekt, maar als **u** dat niet doet, dan zijn **we** wellicht niet in staat om de diensten aan te bieden zoals uiteengezet in uw polis. **We** bewaren **uw** gegevens zolang dat nodig is en door de wet en de verzekeraar is toegestaan en voor zover dat nodig is voor deze doeleinden.

We kunnen **uw** persoonsgegevens overdragen aan derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte. Als **we** dat doen, dan zorgen **we** ervoor dat daar een vergelijkbare mate van bescherming wordt geboden. Dit kan op een aantal manieren gebeuren, bijvoorbeeld:

- door **uw** persoonsgegevens alleen over te dragen aan derden in landen die door de Europese Commissie geacht worden een adequaat niveau van bescherming te bieden voor persoonsgegevens; of
- door specifieke standaardcontractbepalingen te gebruiken die zijn goedgekeurd door de Europese Commissie, waarbij de ontvangers de persoonsgegevens dezelfde bescherming bieden als in Europa.

U kunt ons om inlichtingen verzoeken over internationale overdracht van persoonsgegevens door **ons** naar derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte, door contact op te nemen aan de hand van de onderstaande gegevens.

U hebt een aantal rechten met betrekking tot de gegevens die **we** over **u** bewaren, inclusief het recht van inzage, gegevensoverdraagbaarheid, rectificatie, beperking van de verwerking, wissen van de gegevens en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van de gegevens. **U** kunt deze rechten op ieder moment uitoefenen door **uw** verzoek schriftelijk in te dienen bij het Legal Department, SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara, Malta of door een e-mail te sturen naar privacy@squaretrade.com. Verder hebt **u** het recht om uw beklag te doen bij de relevante autoriteit voor gegevensbescherming (in Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens), maar **we** verzoeken **u** eerst contact met **ons** op te nemen.

Wij wijzen **u** erop dat deze rechten niet absoluut zijn en afhankelijk zijn van de beperkingen van de plaatselijke toepasselijke wetgeving. Als **we** niet aan **uw** verzoek kunnen voldoen, leggen **wij** uit waarom dit het geval is.

Deze verzekering is bemiddeld door SquareTrade Europe Limited, een bedrijf dat gemachtigd is door en onder toezicht staat van de MFSA (Maltese Financial Services Authority - Autoriteit Financiële Diensten van Malta), onder bedrijfsregistratienummer C90216 in Malta. Statutaire zetel: Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara, Malta.

De **verzekeraar** is Starr Europe Insurance Limited, de "underwriter" van deze polis, een bedrijf dat gemachtigd is door en onder toezicht staat van de MFSA onder bedrijfsregistratienummer C85380. Statutaire zetel: Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malta.