

FLEX Basic verzekering mobiele telefoon

Verzekeringsdocument

Bedrijf: Starr Europe Insurance Limited, statutaire zetel Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malta. Gemachtigd door en onderworpen aan toezicht van de MFSA (Malta Financial Services Authority, Autoriteit Financiële Diensten van Malta) onder bedrijfsregistratienummer C85380

Product: FLEX Basic verzekering mobiele telefoon

De volgende informatie is een overzicht van de hierboven genoemde verzekeringspolis die is aangeschaft via MediaMarkt. Deze informatie bevat niet de volledige voorwaarden van het contract. Deze zijn te vinden in uw polisdocumentatie of u kunt contact opnemen met de klantenservice van SquareTrade of +31 850644158, een e-mail sturen naar klantenservice@squaretrade.nl of kijken op www.squaretrade.nl.

Wat is dit type verzekering?

Deze verzekering voldoet aan de eisen en behoeften van de klanten van MediaMarkt in Nederland die een verzekering willen afsluiten voor hun mobiele telefoon tegen onopzettelijke schade van het verzekerde item, zoals vermeld in hun certificaat van verzekering.



Wat is verzekerd?

- ✓ Onopzettelijke schade aan het verzekerde item
- ✓ De verzekering is ook van toepassing op de originele accessoires die zijn meegeleverd met het verzekerde product in de originele verpakking



Wat is niet verzekerd?

- ✗ Diefstal
- ✗ Verlies
- ✗ Verliezen als gevolg van het onvermogen om het verzekerde product te gebruiken of andere kosten dan de vervangingskosten van het verzekerde product
- ✗ De kosten voor routinematig onderhoud, aanpassing, inspectie of reiniging
- ✗ Cosmetische schade of een andere vorm van schade die niet van invloed is op de mogelijkheid het verzekerde item te gebruiken zoals bedoeld, bijvoorbeeld normale slijtage;
- ✗ Mechanische of elektrische schade
- ✗ Onopzettelijke schade als gevolg van misbruik, onvoldoende redelijke zorg, zeer ongunstige weersomstandigheden, accessoires die geen onderdeel uitmaken van de originele installatie, software of programmering
- ✗ Elke vorm van een elektronisch virus
- ✗ Accessoires of randapparaten die geen onderdeel uitmaken van de oorspronkelijke verpakking van het verzekerde item zoals geleverd door de fabrikant;
- ✗ Kosten als gevolg van het feit dat u hebt verzuimd de instructies van de fabrikant of de installatierichtlijnen op te volgen
- ✗ Kosten gemaakt als gevolg van oorlog, terrorisme, vijandigheden van een buitenlandse macht, sociale onlusten of besmetting door nucleaire straling
- ✗ Schade of uitval als gevolg waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd
- ✗ De kosten van de vervanging of het herstel van enige gegevens, software, informatie of muziek opgeslagen op het verzekerde item
- ✗ items die zijn teruggeroepen door de fabrikant en de bijbehorende kosten
- ✗ Kosten die vallen onder de garantie van de fabrikant of wederverkoper of enige andere verzekering waardoor u gedekt bent
- ✗ Schade of uitval als gevolg waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd

- ✗ 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



Zijn er beperkingen aan de dekking?

- ! Claims buiten de dekkingsperiode of waar betaling van de premie inmiddels had moeten plaatsvinden
- ! Dekking moet worden aangeschaft op hetzelfde moment als de aankoop van het apparaat.
- ! Dekking op grond van deze polis wordt beperkt tot de waarde van het verzekerde item ten tijde van uw oorspronkelijke aankoop, hetzij als enkelvoudige claim, hetzij als onderdeel van meerdere claims.
- ! U moet in Nederland wonen



Waar ben ik gedekt?

- ✓ Uw dekking is wereldwijd, ook als u reist in het buitenland. Claims worden echter alleen verwerkt wanneer u terugkeert naar Nederland.



Wat zijn mijn verplichtingen?

- U mag geen valse of misleidende informatie verstrekken bij uw antwoorden op de vragen die worden gesteld wanneer u een verzekering afsluit of wanneer u een claim indient
- U moet ons zo snel mogelijk op de hoogte stellen van eventuele onopzettelijke schade of diefstal wanneer u ontdekt dat uw verzekerde item beschadigd is, een defect vertoont of gestolen is.
- U moet ons ook laten weten dat u een andere verzekering hebt bij een ander verzekeringsbedrijf waardoor het verzekerde product wordt gedekt, met dezelfde dekking.
- U moet redelijke stappen ondernemen om schade aan het verzekerde product te voorkomen
- In het geval dat een verklaring van u onjuist of misleidend blijkt te zijn, kan dit de geldigheid van uw verzekering beïnvloeden en ook van eventuele claims die eerder door ons zijn uitbetaald en uw mogelijkheden om nieuwe claims in te dienen.
- Voor claims betreffende diefstal is een eigen risico van toepassing. Het eigen risico moet worden betaald voordat de claim kan worden verwerkt.



Wanneer en hoe moet ik betalen?

De premie is iedere maand en steeds op dezelfde dag van tevoren verschuldigd. De eerste maand van de **premie** worden vooraf in rekening gebracht wanneer uw bestelling wordt verwerkt door MediaMarkt. De volgende premiebetalingen worden maandelijks verwerkt door MediaMarkt met een maximale polisduur van zestig (60) maanden, tenzij de polis eerder door u of de verzekeraar wordt geannuleerd.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

Dekking begint op de datum die wordt vermeld op uw certificaat van verzekering en duurt maximaal zestig (60) maanden vanaf de begindatum



Hoe kan ik het contract annuleren?

- U hebt het recht om op ieder moment tijdens de dekkingsperiode deze verzekeringspolis te annuleren. U kunt deze polis annuleren door naar een winkel van MediaMarkt te gaan waar u de verzekering heeft aangeschaft.
- Als u uw polis annuleert binnen de eerste dertig (30) dagen na aankoop van uw verzekering, dan restitueert **MediaMarkt** de door u betaalde **premie** volledig, vooropgesteld dat u geen claims hebt ingediend op grond van deze polis
- Als u uw polis op enig moment na de bovengenoemde periode van dertig (30) dagen opzegt, wordt uw polis opgezegd vanaf het einde van de maand waarvoor u heeft betaald en bent u verder niet verplicht verdere premies te betalen. U kunt een claim indienen tot het einde van de dekkingsperiode. U heeft geen recht op terugbetaling van dekking na de datum waarop u uw polis waarvoor u betaald heeft, heeft opgezegd. Als uw polis wordt opgezegd, kunt u uw verzekeringsdekking niet opnieuw opstarten.

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 verzekerd item in het geval van onopzettelijke schade 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 dekkingperiode.

In deze polis wordt het volgende toegelicht:

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

Neem de tijd om uw polis te lezen zodat u de voorwaarden ervan begrijpt en bewaar deze op een veilige plaats

DEEL 2. NEEM CONTACT MET ONS OP

Als u contact met ons wilt opnemen, doe dit dan via www.squaretrade.nl U kunt ook contact met ons opnemen over algemene vragen of claims op de volgende manieren:

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

Voor algemene vragen: Customer Services Department

Voor claims: Claims Department

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

Online (om 7 dagen per week en 24 uur per dag een claim in te dienen): www.squaretrade.nl

Per 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. Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, nemen wij alle telefoongesprekken op om ze te evalueren.

Via e-mail: klantenservice@squaretrade.nl

Hoe een klacht indienen:

Schriftelijk - brieven geadresseerd aan: Director - Customer Experience & Service Het adres is: SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara, Malta.

Per 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": hieronder wordt verstaan elke plotselinge en onvoorziene schade aan het verzekerd item waardoor verhinderd wordt dat het verzekerd 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 verzekerd item. Uw polis biedt geen bescherming tegen misbruik van het verzekerd item zoals volledig gedefinieerd in Deel 9 van dit polisdocument;

"certificaat van verzekering": hieronder wordt verstaan het document dat naar u wordt verstuurd ten tijde van de aankoop van uw verzekeringspolis waarin het door u gekozen verzekeringspakket wordt omschreven, de dekkingperiode, het verzekerd item, de premie en indien van toepassing het eigen risico;

"cosmetische schade" of schade die het gebruik van het item niet beïnvloedt: hieronder worden verstaan deuken, krassen, barsten in het scherm die het beeldscherm niet verduisteren, of schade aan het achterpaneel die de functionaliteit van het verzekerd item niet beïnvloedt;

"einddatum": hieronder wordt verstaan de datum waarop de dekking van deze verzekering verstrijkt, overeenkomstig Deel 13 van dit polisdocument;

"eigen risico": hieronder wordt verstaan het bedrag dat door u moet worden betaald als onderdeel van een claim onder deze polis, zoals vermeld voor verschillende soorten claims in uw certificaat van verzekering;

"FIX-polis": hieronder wordt verstaan een polis die uitsluitend dekking biedt voor:

- (a) onopzettelijke schade

gekocht en vooruitbetaald voor een vaste dekkingperiode van 12 voortschrijdende

maanden. FIX-polissen bieden geen dekking voor diefstal. Of u een FIX-, FLEX- of FLEX BASIC-polis hebt, staat vermeld in uw certificaat van verzekering;

"FLEX-polis": hieronder wordt verstaan een maandelijkse polis die dekking biedt voor:

- (a) onopzettelijke schade, en
- (b) diefstal van een verzekerd item

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

"FLEX Basic-polis": hieronder wordt verstaan een maandelijkse polis die dekking biedt voor:

- (a) onopzettelijke schade

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

"Verzekerd item": hieronder worden verstaan het item of de items vermeld in uw certificaat van verzekering dat of die worden gedekt door deze polis, welke de nieuwe of gecertificeerde gereviseerde etalage- of ex-demonstratiemodellen van mobiele telefoons en accessoires zijn meegeleverd in de verpakking van de originele fabrikant van het verzekerd item dat is aangeschaft bij MediaMarkt;

"Verzekeraar": hieronder wordt verstaan Starr Europe Insurance Limited, wiens adres Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malta is. Vergunning verleend krachtens de Malta Insurance Business Act en onder registratienummer C85380 onder toezicht van de "MFSA" (Malta Financial Services Authority) gevestigd te Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta;

"mechanisch of elektrisch defect": hieronder wordt verstaan het onverwachte en plotselinge uitvallen van enig deel van het verzekerd 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 verzekerd item moet worden gerepareerd.

"MediaMarkt" betekent MediaMarkt-Saturn Holding Nederland BV.

"Dekkingperiode": hieronder wordt verstaan (1) voor FIX-polissen de totale dekkingperiode van 12 voortschrijdende maanden die op uw certificaat van verzekering staat vermeld en (2) voor FLEX-polissen de periode van één maand volgend op uw maandelijkse premie (die in het geval van een FLEX-polis alleen voor de eerste maand vooruit wordt betaald), die niet langer duurt dan de maximale dekkingperiode zoals vermeld op het certificaat van verzekering, die 60 voortschrijdende maanden bedraagt;

"verzekeringnemer": hieronder wordt verstaan de in het certificaat van verzekering genoemde persoon die aanspraak maakt op het gekozen verzekeringspakket;

"Premie": hieronder wordt verstaan het bedrag dat moet worden betaald hetzij iedere maand (voor een FLEX- of FLEX Basic-polis) of vooruitbetaald (voor een FIX-polis) door u zoals vermeld in het certificaat van verzekering voor verzekeringsdekking 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": hieronder wordt verstaan de situatie waarin u het bezit van het verzekerd item verliest als gevolg van beroving, of een andere vorm van verwijdering met behulp van intimidatie of geweld of zakkenrollen waarbij het verzekerd item wordt weggenomen van uw persoon zonder uw medeweten of om willekeurig welke reden die niet anderszins is uitgesloten onder de voorwaarden van deze polis, en waarbij 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": hieronder wordt verstaan SquareTrade Europe Limited, een verzekeringstussenpersoon, die de beheerder van deze polis is. SquareTrade Europe Limited heeft een vergunning en staat onder toezicht van de MFSA (Maltese Financial Services Authority, Autoriteit Financiële Diensten van Malta) onder bedrijfsregistratienummer C90216. SquareTrade Europe Limited maakt deel uit van het Amerikaanse verzekeringsconcern Allstate Corporation; en

"u, uw": hieronder wordt verstaan de verzekeringnemer genoemd op het certificaat van verzekering.

DEEL 4. HET IN AANMERKING KOMEN VOOR DEZE VERZEKERING

Deze verzekeringspolis moet tegelijk zijn aangeschaft met de aanschaf van het verzekerd 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 voldoen aan de criteria van een verzekerd 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 verzekerings**premie** voor het **verzekerd item** wordt vermeld op het moment van de verkoop. **We** bevestigen uw **premie** en **eigen risico** in uw **certificaat van verzekering**. De **premie** die u betaalt is inclusief de premie die u betaalt is inclusief **assurantiebelasting** (IPT).

Vooruit te betalen **premies**

Als uw polis een **FIX-polis** is, wordt uw **premie** voor de hele **dekkingsperiode** in rekening gebracht op de begindatum van uw polis.

De verzekerings**premie** wordt namens de **verzekeraar** geïnd door **MediaMarkt**. Restituties worden uitgevoerd door **Mediamarkt** namens de **verzekeraar**. **Wanneer MediaMarkt de premie** aan ons overdraagt, dan beheren **wij** deze namens de **verzekeraar**.

Maandelijks **premies**

Als uw polis een **FLEX-** of **FLEX Basic-polis** is, wordt uw maandelijks **premie** vooraf in rekening gebracht door **MediaMarkt**

voor de eerste maand en daarna elke maand op dezelfde datum. 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 opgezegd 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 opgezegd en bent u niet langer gedekt voor uw **verzekerd item**.

Inning van **premie**

De verzekerings**premie** wordt geïnd namens de **verzekeraar**. Restituties worden uitgevoerd door **MediaMarkt**. **Wanneer MediaMarkt de premie** aan ons overdraagt, dan beheren **wij** deze namens de **verzekeraar** en enige betalingen die door ons zijn geïnd en restituties die door ons zijn uitgevoerd onder deze voorwaarden worden geïnd of uitgevoerd namens de **verzekeraar**.

DEEL 6. HOE DE REPARATIE FUNCTIONEERT

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 aan de hand van **onze** contactgegevens die u vindt in Deel 2 van deze dit polisdocument:

- als uw **verzekerd item** **onopzettelijke schade** oploopt;
- alleen voor **FLEX-polissen**, in het geval van **diefstal** van uw **verzekerd item** (wij wijzen u erop dat **FIX-** en **FLEX Basic-polissen** geen dekking tegen **diefstal** van uw **verzekerd item** bieden);

Om ons in staat te stellen uw claim in overweging te nemen, kunnen wij u vragen uw identiteit te bevestigen en te bewijzen, bijvoorbeeld door een kopie van uw identificatiedocumenten te verstrekken en/of een foto of video van uzelf te doen toekomen.

Als u het **verzekerd item** in uw bezit hebt, dan zullen we in eerste instantie proberen ieder probleem dat 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 zullen we de gegevens van uw actieve polis en de omstandigheden van het incident bevestigen. We zullen proberen om op dat moment een beslissing over uw claim te nemen. Als we aanvullende informatie nodig hebben, zullen we u daarover informeren.

In het geval van **diefstal** van uw **verzekerd item**, en indien **diefstal** gedekt wordt en vermeld wordt in uw **certificaat van verzekering**, zullen we zo spoedig mogelijk een kopie van het proces-verbaal van de politie nodig hebben en als het **verzekerd item** een verbonden apparaat is (mobiele telefoons, tablets en wearables), een bewijs van uw aanbieder van een communicatienetwerk dat de simkaart is geblokkeerd. Het proces-verbaal van de politie moet ten minste een IMEI-nummer (indien van toepassing), een beschrijving van de gebeurtenis en de datum, het tijdstip en de plaats van de gebeurtenis bevatten.

Als uw **verzekerd item** een mobiele telefoon is, kunt u ook toegang krijgen tot onbeperkte hulp voor alle technische vragen over producten die aan **MediaMarkt**-klanten worden aangeboden 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 alle software en hardware die u koopt.

Betaling van uw eigen risico

Uw claim kan pas worden goedgekeurd na betaling van het desbetreffende **eigen risico** zoals vermeld op uw **certificaat van verzekering** (indien van toepassing). Het eigen risico wordt in mindering gebracht op de waarde van elke **MediaMarkt**-cadeaubon die aan u wordt verstrekt als onderdeel van een goedgekeurde claim. Indien de waarde van het **verzekerd item** lager is dan het bedrag van het **eigen risico**, zullen wij het eigen risico verlagen tot een bedrag dat de waarde van het **verzekerd item** niet overschrijdt.

Hoe we uw **verzekerd item** repareren

Als een reparatie wordt goedgekeurd door onze afdeling Claims, zullen we de nodige maatregelen treffen voor de reparatie van uw **verzekerd item** zonder enige extra kosten voor u. U zult het **verzekerd item** naar dezelfde **MediaMarkt** winkel moeten brengen waar u het apparaat heeft gekocht. Als uw **verzekerd item** moet worden gerepareerd door een depot-reparateur, regelen we het transport vanaf de **MediaMarkt** waar u het apparaat heeft afgegeven zonder extra kosten voor u en informeren wij u over het proces op het moment van een claim. In het geval van **verzekerd items** die aangesloten apparaten zijn, moet u ervoor zorgen dat alle toegangsbeperkingen op uw oorspronkelijk **verzekerd item** zijn verwijderd (bijv. wachtwoorden, Find My iPhone [Vind Mijn iPhone] of Activatievergrendeling equivalent) voordat u het apparaat inlevert. Wanneer het **verzekerd**

item een iPhone is, kan het niet uitschakelen van Find My iPhone [Vind Mijn iPhone] resulteren in kosten die gelijk zijn aan de kosten van het apparaat en die zullen worden afgetrokken van de betaalkaart die tijdens de claim aan ons is verstrekt, of het bedrag zal aan u worden gefactureerd. Als de fout door deze verzekering wordt gedekt, repareren we het **verzekerd item**. Het repareren duurt in geen geval langer dan tien (5) werkdagen (inclusief transporttijd) vanaf de datum waarop uw **verzekerd item** is ingeleverd bij de winkel, tenzij de OEM (Original Equipment Manufacturer)-processen ons beletten onze onderhoudsnormen binnen deze termijn te bereiken. Als we verwachten dat de reparatie langer duurt dan dit, zullen we u hierover informeren zodra u het apparaat in de winkel heeft afgegeven. Als we uw **verzekerd item** niet kunnen repareren en uw claim wordt gedekt door deze polis, dan zullen we u een cadeaubon verstreken en wordt het oorspronkelijke **verzekerd item** mogelijk niet aan u geretourneerd (uitsluitend naar ons eigen goeddunken), d.w.z. dat door het **verzekerd item** bij **MediaMarkt**-winkel af te geven, u ermee instemt dat het eigendom van het **verzekerd item** naar ons overgaat in het geval dat het **verzekerd item** niet kan worden gerepareerd.

Indien de depot-reparatiedienst vaststelt dat het ontstane defect of de ontstane schade niet in overeenstemming is met de details van de claim, of indien de depot-reparatiedienst niet in staat is toegang te krijgen tot het **verzekerd item** vanwege een wachtwoord of andere toegangsbeperkingen, dan zal het **verzekerd item** niet-gerepareerd aan u worden geretourneerd, of op uw verzoek worden vernietigd.

Voor alle reparaties bieden we standaard negentig (90) dagen garantie, tenzij we de fabrieksgarantie van uw **verzekerd item** ongeldig maken om de door deze polis gedekte **onopzettelijke schade** te herstellen. In die gevallen waarin we e fabrieksgarantie ongeldig maken, bieden we u een equivalente fabrieksgarantie van twee (2) jaar. Deze negentig (90) dagen garantie of equivalente fabrieksgarantie van twee (2) jaar, indien aangeboden, loopt door tot na de opzegging of het einde van uw polis. Deze garantie van de fabrikant heeft geen invloed op de reeds door ons aangeboden dekking voor mechanische of elektrische defecten.

Wij kunnen geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het bewaren van welke gegevens dan ook, inclusief uw persoonsgegevens die zijn opgeslagen op uw **verzekerd item** tijdens de reparatie. U zult uw eigen back-up van persoonlijke gegevens moeten wissen en aanmaken voordat u uw **verzekerd item** naar ons toestuurt.

Andere uitbetaling

Indien een claim wordt goedgekeurd door onze afdeling Claims maar het niet mogelijk is om het **verzekerd item** te repareren (geheel naar ons eigen goeddunken) of in het geval van een goedgekeurde claim voor de **diefstal** van een **verzekerd item**, zullen we uw claim uitbetalen door u een **MediaMarkt** cadeaubon te verstrekken. Het bedrag van uitbetaling wordt door ons vastgesteld op basis van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw **verzekerd item** en het type polis dat u hebt gekocht, en wel als volgt:

Soort apparaat	FIX-polis	FLEX-polis	FLEX Basic polis
Mobiele telefoon	• 80% van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw verzekerd item voor de duur van de polis	• 100% van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw verzekerd item voor de duur van de polis	• 100% van de oorspronkelijke aankoopprijs van uw verzekerd item voor de duur van de polis

DEEL 7. MAXIMUMDEKKING

Dekking op grond van deze polis wordt beperkt tot de waarde van het **verzekerd item** ten tijde van uw oorspronkelijke aankoop van het **verzekerd item**, hetzij als enkelvoudige claim, hetzij als onderdeel van meerdere claims. Als een enkele goedgekeurde claim voor **onopzettelijke schade** of **mechanische of elektrische defect** de totale waarde van alle goedgekeurde claims ingediend onder deze polis een dergelijk bedrag doet overschrijden, dan zullen we de claim, waarna de polis vervolgens zal worden opgezegd.

In het geval van een goedgekeurde claim na **diefstal** van een **verzekerd item** zal een **MediaMarkt**-cadeaubon worden afgegeven, waarna de polis zal worden opgezegd.

DEEL 8. WERELDWIJDE DEKKING

U bent gedekt wanneer u buiten Nederland reist. U moet ons zo snel mogelijk op de hoogte brengen van uw claim. Als uw claim wordt goedgekeurd, dan zullen we u ondersteunen wanneer u terugkeert naar Nederland.

DEEL 9. ALGEMENE UITSLUITINGEN

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

- de kosten van het **eigen risico** 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, gesprekken etc.), software, informatie of muziek opgeslagen op het **verzekerd item**;
- kosten geleden als gevolg van het niet kunnen gebruiken van het **verzekerd item** of andere kosten dan de vervangingskosten van het **verzekerd item**;
- cosmetische schade** of enige andere vorm van schade aan het **verzekerd item**, die het vermogen om het **verzekerd item** te gebruiken zoals bedoeld niet aantast, bijvoorbeeld slijtage;
- kosten voor routineonderhoud, aanpassing, reparatie, 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;
- kosten gemaakt ten gevolge van oorlog, terrorisme, daad van buitenlandse vijandelikheden (ongeacht of er een oorlog is verklaard of niet), sociale onrust 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** achterstallig is;
- **mechanische of elektrische defecten of onopzettelijke schade** veroorzaakt door **u** door misbruik, verwaarlozing, opzettelijke beschadiging van het **verzekerd item**, 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 **verzekerd item** vormen of inbegrepen waren in de oorspronkelijke verpakking van het **verzekerd item** zoals geleverd door de fabrikant;
- (on)opzettelijk verlies van het **verzekerd item** in omstandigheden die niet als **diefstal** kunnen worden aangemerkt; of
- de reparatie of vervanging van accessoires die niet zijn aangeschaft samen met het **verzekerd item**.

Bovendien is **uw verzekerd item**, met betrekking tot een **FLEX-polis**, niet gedekt voor:

- **diefstal** als gevolg van het feit dat het **verzekerd 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** niet zowel de politie als **SquareTrade** hebt ingelicht over de **diefstal** en de simkaart hebt geblokkeerd, indien van toepassing, en bewijs daarvan hebt overgelegd; en
- **diefstal** of (on)opzettelijk verlies van het **verzekerd 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 corrigeren.
- U** krijgt minimaal dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk bericht op het laatst bekende adres dat **we** van **u** hebben in onze administratie of een e-mailadres dat **u** hebt verstrekt aan **ons** (geheel naar **ons** eigen goeddunken) over eventuele wijzigingen in de dekkingsvoorwaarden van deze polis, tenzij de wijzigingen het gevolg zijn van wettelijke of regelgevende vereisten. Als **uw** dekking verandert als gevolg van veranderingen in wet- of regelgeving waarop de **verzekeraar** geen invloed heeft, dan zijn **we** wellicht niet in staat om voor u de kennisgevingstermijn van dertig (30) dagen aan te houden. In dergelijke gevallen informeren **we u** zodra dat praktisch mogelijk is.
- Ondanks alle andere bepalingen in deze voorwaarden kunt u, indien de **verzekeraar uw** voorwaarden in **uw** nadeel wijzigt en **uw** dekking niet wenst voort te zetten, deze verzekering opzeggen tot een maand nadat de wijzigingen van de voorwaarden van kracht zijn geworden. Voor **FIX**-klanten, u komt in aanmerking voor een pro-rata restitutie.

DEEL 11. UW RECHT OP OPZEGGING

U hebt het recht om op ieder moment tijdens de **dekkingsperiode** deze verzekeringspolis op te zeggen. Als u spijt hebt van de aankoop van **uw** verzekeringspolis, kunt u eenvoudigweg binnen dertig (30) dagen na aankoop van **uw** polis contact opnemen met de winkel van **MediaMarkt**. **MediaMarkt** zal u de **premie die u** tijdens de betreffende **dekkingsperiode** heeft betaald volledig te restitueren, mits **u** voor die tijd geen claim heeft ingediend onder deze polis.

Indien **u** na de eerste dertig (30) dagen na aankoop van **uw** polis besluit uw verzekering op te zeggen, dient **u** voor een **FLEX**-polis contact op te nemen met **MediaMarkt** op +31(0)884640464 of **SquareTrade** voor een **FIX**-polis door de contactgegevens zoals vermeld in Deel 2 te gebruiken. **Uw** polis wordt opgezegd vanaf het einde van de **dekkingsperiode**. **U** hebt dan geen recht op een restitutie voor de dekking na de datum waarop **u uw** polis hebt opgezegd waarvoor **u** hebt betaald.

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

DEEL 12. HET RECHT VAN DE VERZEKERAAR OP OPZEGGING

- De **verzekeraar** kan **uw** polis onmiddellijk beëindigen:
 - als **u** informatie verstrekt die niet waar, of misleidend is wanneer **u** de dekking onder 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 die onder deze polis wordt geboden; of
- indien nodig om te voldoen aan welke toepasselijke wetten of regelgeving dan ook; of
- in het geval van **FLEX**- en **FLEX Basic**-polissen, indien **u uw premie** niet hebt betaald wanneer deze verschuldigd werd en dit niet verhelpt binnen dertig (30) dagen of een andere met **u** overeengekomen langere termijn, om deze betaling te regelen.

Als de **verzekeraar uw** dekking opzegt 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 ten gevolge van 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.

- Beslissingen tot opzegging 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.
- Opzegging van **uw** polis is niet van invloed op **uw** recht een claim in te dienen voor enige gebeurtenis die heeft plaatsgevonden voor de datum van opzegging, behalve wanneer Deel 12 (i) (a), (b) of (d) van toepassing is.

SquareTrade kan van **verzekeraar** veranderen die **u** dekking biedt, maar zal dit alleen doen door **u** een schriftelijk kennisgeving daarvan te doen toekomen op **uw** laatst bekende adres of e-mailadres of enig e-mailadres dat **u** aan **ons** hebt verstrekt (geheel naar **ons** eigen goeddunken). De schriftelijke kennisgeving vindt tenminste dertig (30) dagen plaats voordat de verandering van verzekeraar van kracht wordt. In die omstandigheden zal de **verzekeraar uw** verzekeringspolis opzeggen en **u** bent gedekt onder deze polis tot en met het einde van de periode waarvoor is betaald. **U** ontvangt geen restitutie van enige betaalde **premie**.

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

DEEL 13. EINDDATUM

De dekking van de verzekering begint op de datum waarop u het **verzekerd item** aankoopt zoals vermeld in **uw certificaat van verzekering**. Uw polis eindigt op zijn vroegst op een van de volgende momenten:

- de datum waarop **u** ons meedeelt dat **u** niet langer een inwoner van Nederland bent;
- de datum waarop **u uw** verzekering opzegt overeenkomstig Deel 11 van dit polisdocument;
- de datum waarop de **verzekeraar uw** verzekering opzegt overeenkomstig Deel 12 van dit polisdocument;
- de datum waarop **u** het **verzekerd item** ongebruikt terugstuurt naar **MediaMarkt** en het door **MediaMarkt** wordt goedgekeurd voor volledige restitutie;
- de totale waarde van alle goedgekeurde claims die onder deze polis zijn ingediend de maximale dekking bereikt zoals uiteengezet in Deel 7; of
- in andere gevallen aan het einde van de maximale dekkingsperiode die 12 voortschrijdende maanden bedraagt voor een **FIX**-polis en 60 voortschrijdende maanden voor een **FLEX**- of **FLEX Basic**-polis.

U bent niet gedekt voor enige nieuwe claim die ontstaat op of na de **einddatum**.

Als **u** in aanmerking komt om deze polis op de **einddatum** te verlengen, dan nemen **we** contact met **u** op via het laatst bekende adres dat **we** van **u** hebben in onze administratie of via enig e-mailadres dat **u** aan **ons** hebt verstrekt. **We** raden u daarom aan om wanneer **uw** contactgegevens veranderen, dat **u** contact met ons opneemt via de contactgegevens, die in Deel 2 staan vermeld, om **uw** contactgegevens bij te werken vóór het einde van **uw** polis. Deze polis wordt niet verlengd tenzij anderszins overeengekomen.

DEEL 14. ALGEMENE VOORWAARDEN

Fraude

Als **we** fraude vermoeden, dan kunnen **we u** om extra informatie vragen om de details van uw claim te valideren. Indien u of iemand anders die handelt in uw plaats ons bewust valse of misleidende informatie of documenten bezorgt, geen informatie wilt vrijgeven, een frauduleus of vals document of item indient, of een claim die wordt ingediend onder deze verzekering overdrijft, zullen we geen enkele claim goedkeuren en alle dekking onder deze verzekering, en elke andere verzekering bij ons, zal onmiddellijk ophouden. De **verzekeraar** kan gerechtelijke stappen tegen **u** ondernemen voor de teruggave van een eventuele cadeaubon of andere vergoeding en kan restitutie van de gemaakte kosten eisen.

Om onze onschuldige klanten te beschermen tegen de impact van fraude hebben wij de verplichting om samen te werken en data te delen met telecomoperatoren en instanties tegen fraudebestrijding en wetshandhaving.

Nederlands recht

Op deze polis is Nederlands recht van toepassing.

U moet eerlijk reageren op ieder verzoek om informatie dat **wij** doen wanneer **u** onder deze polis een claim indient, een dekking neemt 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, uw huidige claim, ook van eerdere claims die door **ons** zijn betaald en **uw** mogelijkheid om nieuwe claims in te dienen beïnvloeden.

De **verzekeraar** is wettelijk verplicht fraude te voorkomen. In het geval van een claim kan elke informatie die **u** hebt verstrekt die relevant is voor deze verzekering samen met andere

informatie die gerelateerd is aan 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 **verzekerd 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 verzekerd item** te repareren of contant geld te betalen of een cadeaubon te verstrekken of enige andere vorm van uitbetaling te bieden die uiteengezet is in deze polis.

DEEL 16. KLACHTEN

SquareTrade streeft ernaar altijd de beste dienstverlening aan **onze** klanten te leveren. **We** begrijpen dat dingen 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 contact met **ons** op aan de hand van de contactgegevens in het gedeelte 'Neem contact met ons op'. **We** zullen dan **ons** best doen om de dingen snel en eerlijk recht te zetten.

Wat gebeurt er daarna?

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

Nadat **u** de definitieve reactie hebt ontvangen heeft **u**, als **u** nog steeds niet tevreden bent, het recht om **uw** klacht door te verwijzen naar het OAFS (Office of the Arbitrator for Financial Services, agentschap voor de arbiter van financiële diensten) in Malta, hetzij direct of via Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) in Nederland.

Als **u** in eerste instantie liever in contact treedt met het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), staat **u** dat vrij. Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) kan helpen bij de doorverwijzing naar OAFS en kan in bepaalde beperkte omstandigheden de geëscaleerde klacht rechtstreeks behandelen.

Koningin Julianaplein 10; Postbus 93257, NL-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 (Het Bureau van de Bemiddelaar voor Financiële Diensten)
First Floor
St Calcedonius Square
Floriana
FRN1530
Malta
Telefoon: (+356) 21 249 245
E-mailadres: complaint.info@asf.mt
Website: www.financialarbiter.org.mt

Hoger beroep

Als **u** nog steeds ontevreden blijft over de beslissing van het Office of the Arbitrator for Financial Services (agentschap van de arbiter voor financiële diensten), dan kunt u een beroep instellen bij de Court of Appeal [Hof van Beroep] (Inferior Jurisdiction [lagere jurisdictie]) binnen 20 dagen na de datum waarop de beslissing aan **u** is meegedeeld.

Deze procedure laat **uw** recht op een gerechtelijke procedure onverlet. **Wij** wijzen u er echter op dat de Office of the Arbitrator for Financial Services [het agentschap van de arbiter voor financiële diensten] in sommige gevallen geen klachten in behandeling kan nemen.

Een folder waarin **onze** volledige klachtenprocedure wordt beschreven, is op verzoek verkrijgbaar.

DEEL 17. GEGEVENSBESCHERMING

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. Voor de relevante kennisgevingen inzake

gegevensbescherming zie <https://starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta>, or <https://www.squaretrade.nl/privacyverklaring/>

We verzamelen, bewaren en gebruiken de volgende door **u** verstrekte persoonsgegevens tijdens het tot stand brengen en uitvoeren van **uw** polis:

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

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

In verband met de bovenstaande doelen delen **we uw** persoonsgegevens met de **verzekeraar** <https://starrcompanies.com/Privacy-Policy-Malta>. **Onze** aannemers en onderaannemers 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** mogelijk niet in staat om de diensten aan te bieden zoals uiteengezet in **uw** polis. **We** bewaren **uw** gegevens die **wij** bijhouden voor die duur die vereist is toegestaan is door de wet en de **verzekeraar**, voor zover dit noodzakelijk is voor deze doeleinden.

We kunnen **uw** persoonsgegevens doorgeven aan derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte. Waar **wij** dat doen, zullen **wij** ervoor zorgen dat er vergelijkbare beschermingsnormen voor worden toegepast. Dit kan op een aantal verschillende manieren gebeuren, bijvoorbeeld:

- door **uw** persoonsgegevens alleen door te geven aan derden in landen die door de Europese Commissie geacht worden een adequaat niveau van bescherming te bieden voor persoonsgegevens; of
- gebruik te maken van specifieke, door de Europese Commissie goedgekeurde contracten met ontvangers die persoonsgegevens dezelfde bescherming bieden als in Europa.

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

U hebt een aantal wettelijke rechten met betrekking tot de gegevens die **we** over **u** bijhouden, inclusief het recht van inzage, toegang, overdraagbaarheid, aanpassing, beperking van de verwerking, wissen en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw data. **U** kunt deze rechten op ieder moment uitoefenen door **uw** verzoek schriftelijk in te dienen bij de Legal Department [juridische afdeling], SquareTrade Europe Limited, Vision Exchange Building, Territorials Street, Central Business District, Birkirkara, Malta of door een e-mail te sturen naar privacy@squaretrade.com. **U** heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit, maar **we** raden **u** aan eerst contact met **ons** op te nemen.

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

Deze verzekering wordt bemiddeld door SquareTrade Europe Limited, een bedrijf dat een vergunning heeft en onder toezicht staat van de MFSA (Maltese Financial Services Authority - Autoriteit Financiële Diensten van Malta) in Malta, onder bedrijfsregistratienummer C90216. 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 een vergunning heeft en onder toezicht staat van de MFSA onder bedrijfsregistratienummer C85380. Het adres van de maatschappelijke zetel is: Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, Malta.