



# Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen

Deze verzekeringsovereenkomst, verstrekt door Assurant Europe Insurance N.V., geeft dekking voor het mobiele toestel dat bij Vodafone is gekocht en bij ons is geregistreerd, en dat eigendom van jou is. Verwijzingen naar 'wij/ons/onze' hebben betrekking op Assurant Europe Insurance N.V. Verwijzingen naar 'Vodafone' hebben betrekking op Vodafone Libertel BV, die optreedt als tussenpersoon en distributeur van deze verzekering. Vodafone Libertel BV is een in Nederland opgerichte vennootschap met statutaire zetel te Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht.

Verwijzingen naar 'Verzekeraar' hebben betrekking op Assurant Europe Insurance N.V. statutair gevestigd te Amsterdam, Paasheuvelweg 1, 1105 BE Amsterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72959320 en geregistreerd bij De Nederlandsche Bank N.V. onder nummer R161237

## Je wensen en behoeften

Deze verzekeringsovereenkomst is erop gericht om te voldoen aan de behoeften van eigenaren van mobiele toestellen die bezorgd zijn over de kosten van reparatie of vervanging van hun mobiele toestel indien het beschadigd raakt, een defect ontwikkelt of indien het verloren of gestolen wordt, afhankelijk van welk dekkingsniveau van de verzekering je hebt aangeschaft. Bij de verkoop van deze verzekeringsovereenkomst is geen advies verstrekt.

## Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen

In deze Voorwaarden Vodafone Verzekering voor Mobiele Toestellen staat alles wat je moet weten over je verzekeringsdekking. Lees dit zorgvuldig door om er zeker van te zijn dat deze verzekeringsovereenkomst geschikt is voor je en bel ons op 088 7120027 indien je vragen hebt. Het is belangrijk om op te merken dat deze verzekeringsovereenkomst wordt aangeboden op voorwaarde dat je je mobiele toestel met zorg behandelt. Een verzekering hebben, betekent niet dat je met je mobiele toestel risico's kunt nemen die je niet zou nemen indien je mobiele toestel niet verzekerd was, want dit kan ertoe leiden dat je claim niet is gedekt. Meer informatie is te vinden in onderdeel 2. 'Wat is NIET gedekt' (Uitsluitingen van de verzekeringsdekking).

## De verzekeringsdekking die je krijgt

Je hebt verzekeringsdekking voor de hieronder vermelde risico's, mits:

- 1) je permanent woonachtig bent in Nederland;
- 2) je minimaal 18 jaar oud bent op de datum waarop je deze verzekeringsovereenkomst aanschaf;
- 3) je mobiele toestel dat op je polisblad wordt vermeld bij Vodafone is gekocht en bij ons is geregistreerd;
- 4) je mobiele toestel eigendom is van jou;
- 5) je een Vodafone airtime contract hebt gedurende de looptijd van deze verzekeringsovereenkomst;
- 6) verzekeringsdekking niet is uitgesloten volgens artikel 2

## Risico's waarvoor je verzekerd bent

- A. Je mobiele toestel is wereldwijd verzekerd** - Je mobiele toestel is overal ter wereld verzekerd en je claim zal worden afgewikkeld bij terugkomst in Nederland. Wij bieden ook dekking voor elk vervangend mobiel toestel dat wij onder deze verzekeringsovereenkomst ter beschikking stellen.

### Garant Basis & Top polis

**Beschadiging of uitval buiten de fabrieksgarantie** - Indien je mobiele toestel is beschadigd (inclusief kwaadwillige beschadiging door derden) of defect raakt buiten de fabrieksgarantie, zullen we het repareren of vervangen. Indien je het beschadigde toestel niet kunt verstrekken om je claim vanwege een schade-incident aan te tonen, wordt het beschouwd als een verloren toestel en ben je alleen verzekerd indien je een Garant Top Polis hebt aangeschaft.

**Diefstal met uitzondering van zakkenrollen** - Indien je mobiele toestel is gestolen zullen we het vervangen, behalve wanneer dit door zakkenrollen is gebeurd.

### Uitsluitend Garant Top polis

**Verlies & Diefstal door zakkenrollen** - Indien je de Garant Top polis hebt aangeschaft, bieden we dekking voor verlies en diefstal door zakkenrollen en wordt je mobiele toestel vervangen.

## 1. Wat is NIET gedekt (Uitsluitingen van de verzekeringsdekking)

- A. Een Garant Basic polis biedt geen dekking voor verlies of diefstal door zakkenrollen** - Diefstal door zakkenrollen, verlies, onverklaarbare verdwijning of zoekraken van je mobiele toestel
- B. Eigen risico** - Je betaalt een eigen risico voor elke toegewezen claim. Dit eigen risico wordt geïnd door Vodafone via je maandelijkse factuur of als contante betaling in de Vodafone winkel. De hoogte van het Eigen Risico staat vermeld op het Informatiedocument over het Verzekeringsproduct (IPID) en kun je hier vinden: <https://www.vodafone.nl/telefoon/informatie/verzekeren>.
- C. Je mobiele toestel niet met zorg behandelen** - Je mobiele toestel met zorg behandelen betekent: het niet ergens achterlaten waar de kans aannemelijk is dat het zoekraakt, wordt gestolen of beschadigt. Indien je het mobiele toestel niet op een vergrendelde plek kunt opbergen, laat het dan achter bij iemand die je vertrouwt of verberg het buiten het zicht op een veilige plek. Indien je je mobiele toestel ergens laat liggen waar anderen het kunnen zien, maar jij niet, en je raakt je mobiele toestel dan kwijt of het wordt gestolen, dan kan het zijn dat we geen dekking bieden voor je claim
- D. Meer dan 2 claims in een periode van 12 maanden** - Er geldt een maximum van 2 toegewezen claims in elke periode van twaalf maanden, te beginnen op de datum van de eerste claim. Als dekking wordt verleend voor de tweede claim, dan zullen wij geen dekking meer bieden voor incidenten tot één jaar na de eerste claim
- E. Cosmetische schade** - We vergoeden alleen schade indien het de normale werking van je mobiele toestel onmogelijk maakt. Indien het gewoon een kras of een deuk is en je mobiele toestel werkt nog steeds zoals je mag verwachten, dan zullen we het niet repareren of vervangen. Bijvoorbeeld een scherm met krassen wordt niet vergoed, maar een gebarsten scherm wel
- F. Fabrieksgarantie** - Alle kosten of lasten waarvoor de fabrikant, leverancier of distributeur aansprakelijk is in overeenstemming met hun standaard contractuele-of garantieverplichtingen, met andere woorden het uitvallen van je mobiele toestel als gevolg van een fabricagefout
- G. Slijtage** - Schade veroorzaakt door slijtage, verslechtering van de batterij, waardevermindering, condensatie, schade veroorzaakt door ander gebruik dan de handleiding voorschrijft, elk proces van reiniging, reparatie, wijziging of restauratie door een niet door Vodafone geautoriseerde reparateur
- H. Gevolgsschade** - Voor verlies van gebruiks- of heraansluitingskosten of abonnementsgelden van welke aard dan ook, alle kosten die worden gemaakt als gevolg van het niet kunnen gebruiken van het mobiele toestel, het herstellen van gegevens die op het toestel of op de sim zijn opgeslagen
- I. IMEI-nummerv verificatie** - Voor schade waarbij: (i) het IMEI-nummer niet kan worden geïdentificeerd en de aard van de schade de vernietiging van het IMEI-nummer niet rechtvaardigt; (ii) er met het IMEI-nummer of het serienummer van het mobiele toestel is geknoeid; of (iii) schade is ontstaan aan het mobiele toestel waarvan het simkaart-slot, geïnstalleerd door Vodafone, illegaal is verwijderd
- J. Opzettelijke misleiding** - Indien wij opzettelijk worden misleid dekt deze verzekeringsovereenkomst geen enkele claim, tenzij deze misleiding het vervallen van het recht op uitkering niet rechtvaardigt

## 2. Hoe dien je een claim in

Als je een claim wil indienen onder deze verzekeringsovereenkomst, neem dan contact met ons op via telefoonnummer: 088 7120027

**A Verlies of Diefstal** - Doe zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 dagen na ontdekking, aangifte van de diefstal bij de politie (of de lokale buitenlandse politie indien je in het buitenland verblijft) en zorg ervoor dat je een proces-verbaal van de aangifte van de politie verkrijgt. In geval van verlies van het mobiele toestel stel je je plaatselijke gemeente op de hoogte van het verlies. In het politierapport en het rapport van de plaatselijke gemeente moet het IMEI-nummer van het mobiele toestel dat het onderwerp is van de claim worden vermeld. Je claim zal niet worden vergoed indien je deze gegevens niet aan ons kunt verstrekken

**B Alle claims** - Meld de schade zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is na ontdekking ervan aan ons op telefoonnummer 088 7120027. In geval van beschadiging of uitval dienen vergrendelingsmechanismen (bijv. Find My iPhone) te worden verwijderd, voordat we je claim kunnen afhandelen

## 3. Wat je moet weten over het proces na je claim

Indien we het mobiele toestel vervangen, kan het vervangende toestel een refurbished (niet geheel nieuw) toestel zijn. We zullen proberen je toestel te vervangen door een toestel van hetzelfde type en met dezelfde kleur, maar we kunnen dit niet garanderen en ook niet dat we beperkt verkrijgbare, of special edition mobiele toestellen door eenzelfde toestel kunnen vervangen. Indien we je toestel niet kunnen vervangen door een toestel van hetzelfde merk en model, bespreken we een alternatieve manier om de claim af te wikkelen, bijvoorbeeld door een toestel met soortgelijke specificaties ter beschikking te stellen.

Indien verloren, gestolen of beschadigde zaken worden teruggevonden nadat de claim is goedgekeurd, worden deze ons eigendom en dienen ze onmiddellijk naar ons te worden teruggestuurd, op onze kosten. Als dit het geval is neem dan contact met ons op via telefoonnummer: 088 7120027 Beschadigde mobiele toestellen, onderdelen en materialen die door ons zijn vervangen worden ons eigendom.

Wij kunnen, geheel naar eigen goeddunken, je toestel repareren of vervangen en dit kan een nieuw of een refurbished exemplaar zijn. De totale dekking waarvoor wij onder deze verzekeringsovereenkomst kunnen worden aangesproken zal niet hoger zijn dan de kosten van het verstrekken van een mobiel toestel met gelijkwaardige specificaties en vergelijkbare functionaliteit.

Vervangende toestellen kunnen alleen naar een adres in Nederland worden gestuurd.

Er kan geen uitkering in geld worden verkregen en je hebt geen recht op enige vorm van contante vergoeding.

## 4. Informeer ons wanneer je een andere mobiele telefoon neemt

Wij verzekeren alleen het mobiele toestel dat jouw eigendom is en dat op je polisblad wordt vermeld. Indien je verandert van mobiel toestel, is het alleen verzekerd indien het mobiele toestel nieuw is, gekocht is van Vodafone. Je kunt gratis contact opnemen met Vodafone op een van de volgende nummers: 1200 of 1201 met een Vodafone mobiele telefoon, 0800-0094 (gratis) vanaf een vaste lijn, of vanuit het buitenland op +316 54 500 100.

## 5. Het betalen van je premie

De premie die wordt vermeld op het polisblad is maandelijks vooraf verschuldigd en wordt door Vodafone via je maandelijkse Vodafone factuur geïnd. Indien je de premie niet betaalt, krijg je een betalingsherinnering. Indien de premie niet binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering is voldaan, heb je geen recht meer op dekking op grond van deze verzekeringsovereenkomst. Als de premie nog steeds niet is voldaan na een volgende aanmaning, wordt de verzekeringsovereenkomst automatisch beëindigd.

## 6. Je verzekeringsovereenkomst beëindigen

Je hebt het recht deze verzekeringsovereenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen vanaf: (I) de dag waarop je wordt geïnformeerd dat de verzekeringsovereenkomst is ingegaan en; (II) de dag waarop je de volledige voorwaarden hebt ontvangen. Om dit te doen neem je contact op met Vodafone op een van de volgende gratis nummers: 1200 of 1201 met een Vodafone mobiele telefoon, 0800-0094 (gratis) vanaf een vaste lijn, of vanuit het buitenland op +316 54 500 100. We zullen de betaalde premie voor nog niet verstreken termijnen naar billijkheid terugbetalen.

Na de eerste 14 dagen kun je deze verzekeringsovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. We zullen de betaalde premie voor nog niet verstreken termijnen naar billijkheid terugbetalen.

Je kunt de verzekeringsovereenkomst opzeggen door te bellen met 1200 vanaf je mobiele toestel of door een brief te sturen naar: Vodafone Libertel BV, Backoffice Department  
Vodafone  
Tav Backoffice Annuleringen  
Postbus 1500  
6201 BM Maastricht

Wij kunnen je verzekeringsovereenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. In geval van eigendomsoverdracht van het mobiele toestel dat op je polisblad wordt vermeld, wordt de verzekeringsovereenkomst onmiddellijk beëindigd.

We zullen de betaalde premie voor nog niet verstreken termijnen naar billijkheid terugbetalen.

Wij kunnen je verzekeringsovereenkomst onmiddellijk opzeggen en per direct beëindigen indien wij opzettelijk zijn misleid.

## 7. Wat te doen als je niet tevreden over ons bent – Klachtenprocedure

We zetten ons ervoor in je een service van een hoog kwaliteitsniveau te bieden en dat willen we te allen tijde handhaven. Indien je niet tevreden bent over de service of je wilt een vraag stellen over deze verzekeringsovereenkomst, neem dan contact op met Vodafone op 088 7120027 of stuur een e-mail naar [vodafoneklacht@klantencentrum.nl](mailto:vodafoneklacht@klantencentrum.nl)

Indien je niet tevreden bent over het uiteindelijke antwoord of de manier waarop je klacht is behandeld, dan kun je contact opnemen met het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Het bestaan of gebruik van de bovenstaande klachtenprocedures laat je recht om als klant een gerechtelijke procedure te starten onverlet.

## 8. Fraude

We tolereren geen enkele vorm van frauduleuze activiteiten. Wij werken nauw samen en delen gegevens met andere verzekeraars, wetshandhavinginstanties, instanties voor fraudepreventie, overheidsinstanties en andere mobiele netwerkproviders om te helpen om fraude te identificeren en vervolging te ondersteunen indien er voldoende bewijs is. Meer informatie over het delen van gegevens vind je in artikel 12 ("Hoe behandelen wij je persoonsgegevens"). Indien fraude wordt geïdentificeerd zullen we je claim afwijzen en kunnen we je verzekeringsovereenkomst onmiddellijk opzeggen en per direct beëindigen.

## 9. Rechtskeuze, bevoegde rechtbank en taal

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing en jij en wij verklaren dat wij geschillen voortvloeiend uit of in verband met de verzekeringsovereenkomst zullen voorleggen aan in Nederland gevestigde rechtbanken. De communicatie tijdens de looptijd van deze verzekeringsovereenkomst zal in de Nederlandse taal zijn.

## 10. Als we de voorwaarden van deze verzekeringsovereenkomst moeten wijzigen

We kunnen de Voorwaarden voor deze Vodafone verzekering voor mobiele toestellen op elk moment wijzigen. We zullen je minimaal één maand voordat de geplande wijzigingen van kracht worden schriftelijk of actief op elektronische wijze (via elektronische interface, elektronische toestellen of via een opgenomen telefoongesprek of per e-mail) op de hoogte stellen van dergelijke wijzigingen. Dit zal alleen om valide redenen gebeuren, zoals om naar evenredigheid te reageren op wijzigingen in de wetgeving of beslissingen van de regelgevende instanties, om te voldoen aan wettelijke vereisten, verandering van verzekeraar binnen de Assurant-groep, bedrijfsrichtlijnen of praktijkcodes, om evenredig andere legitieme kostenstijgingen te weerspiegelen of beperkingen in verband met het verstrekken van de dekking. Indien je de wijzigingen accepteert of geen bezwaar maakt tegen deze gewijzigde bepalingen, zijn de nieuwe voorwaarden van kracht vanaf de datum van inwerkingtreding. Mocht je de wijzigingen niet accepteren, dan dien je deze verzekeringsovereenkomst op te zeggen in overeenstemming met de bepalingen van het onderdeel getiteld "Je verzekeringsovereenkomst opzeggen". Indien de wijzigingen nadelig voor je zijn, kun je deze verzekeringsovereenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden en in ieder geval gedurende een maand nadat we je van de wijzigingen op de hoogte hebben gesteld.

## 11. Algemene informatie

Met betrekking tot deze verzekeringsovereenkomst kunnen belastingen of kosten gelden die niet via ons worden betaald of niet door ons zijn opgelegd.

## 12. Hoe behandelen wij je persoonsgegevens

Wij zetten ons ervoor in om de privacy van onze klanten veilig te stellen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming. Wij verzamelen en gebruiken jouw persoonsgegevens in het kader van de verstrekking van jouw verzekeringsovereenkomst aan jou. We gebruiken deze informatie voor de uitvoering van onze verplichtingen onder deze verzekeringsovereenkomst en de verstrekking van uitkeringen onder deze verzekeringsovereenkomst, alsook voor het uitvoeren van interne administratieve taken, claims beheersing, service aan onze klanten en fraudepreventie. We verwerken jouw persoonlijke informatie in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en beveiliging. Je hebt het recht van kennisgeving, inzage, overdraagbaarheid van data, rectificatie, beperking van de verwerking en wissen met betrekking tot de informatie die we over jou hebben, alsmede het recht om bezwaar te maken en het recht om niet onderworpen te worden aan besluitvorming die alleen gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking (zonder menselijke tussenkomst), als zo'n besluit rechtsgevolgen heeft of anderszins belangrijke gevolgen voor je heeft. Deze rechten kun je op elk willekeurig moment uitoefenen door contact op te nemen met ons. Dit kan door ons te bellen op 088 7120027. Denk eraan dat de uitoefening van deze rechten niet absoluut is en afhankelijk is van de beperkingen die door het toepasselijk recht worden opgelegd. Je kunt een klacht of vraag over de verwerking van jouw persoonsgegevens per e-mail sturen naar [vodafoneklacht@klantencentrum.nl](mailto:vodafoneklacht@klantencentrum.nl). Je kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De toepasselijke privacyverklaring is te raadplegen op: [www.aiz.link/vf/privacystatementgarantverzekering](http://www.aiz.link/vf/privacystatementgarantverzekering).