

Vodafone Garant Verzekeringsvoorwaarden Garant Basis en Garant Top Pakket

Verzekeraar ACE zal tijdens de verzekeringsperiode, in ruil voor betaling van de maandelijkse premie, aan u en/of Vodafone Libertel B.V., Avenue Ceramique 300, 6221 KX Maastricht ('Vodafone') de kosten vergoeden van:

- het **repareren** van uw mobiele telefoon of
- **vervangen** van uw mobiele telefoon, hetgeen een vervanging zal zijn door een (bijvoorbeeld gereviseerde) mobiele telefoon met gelijkwaardige specificaties,

indien uw mobiele telefoon tijdens de verzekeringsperiode wordt beschadigd of gestolen.

Indien u hebt gekozen voor een Garant Top Pakket, is behalve **beschadiging** en **diefstal** ook **verlies** gedekt, en vervalt de uitsluiting voor diefstal door zakkenrollen (zie 'wat niet onder de dekking valt', d (i)).

Ten aanzien van de dekking gelden de hieronder opgenomen definities, uitsluitingen en voorwaarden. ACE hoeft slechts één claim te voldoen per kalendermaand en maximaal twee claims in een periode van 12 maanden. De dekking geldt uitsluitend voor een mobiele telefoon die bij Vodafone is geregistreerd.

Uitleg van woorden

- ACE:** ACE European Group Limited, Nederlands bijkantoor, gevestigd aan de Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam (zie voorwaarde J hieronder).
- Diefstal/gestolen:** Het zonder uw toestemming wegnemen van uw mobiele telefoon met de bedoeling deze wederrechtelijk en permanent van u te ontnemen, met inbegrip van de situatie waarin u met (dreiging van) geweld gedwongen bent de mobiele telefoon te overhandigen.
- IMEI nummer:** Het Internationale Mobiele Telefoon Identiteit Nummer, welke het unieke identificatienummer is dat zal worden gebruikt om de onder deze verzekering gedekte mobiele telefoon te identificeren. Een tablet wordt geïdentificeerd middels een serienummer.
- Mobiele telefoon:** Daarmee wordt bedoeld – en deze verzekering geldt uitsluitend voor - de mobiele telefoon of tablet met het IMEI nummer resp. serienummer dat bij ons bekend is en op het contract is weergegeven, en die voorzien is van een door Vodafone geleverde SIM-kaart die voor gebruik door Vodafone is geactiveerd. Met de term mobiele telefoon worden geen accessoires, materialen voor installatie in een voertuig, materialen voor vaste installatie, software en content-downloads bedoeld.
- Onbeheerd:** Het achterlaten van de mobiele telefoon, ongeacht of de mobiele telefoon zich in een tas/handtas bevindt of niet, en u was er niet bij aanwezig om de diefstal of de beschadiging te voorkomen.
- Openbare plaats:** Een plaats waartoe het publiek ten tijde van het incident toegang heeft, waaronder ook bibliotheken, parken, restaurants, winkels, cafés en nachtclubs.
- Schade/beschadiging:** Wanneer door een onverwachte en onvoorziene externe schadeoorzaak uw mobiele telefoon kapot gaat of niet meer correct werkt.
- U:** U, indien u 18 jaar of ouder bent, en personen die door u gemachtigd zijn om de mobiele telefoon te gebruiken.

- i. Verlies/verloren:** Indien u uw mobiele telefoon per ongeluk ergens hebt achtergelaten en u daardoor permanent niet meer over uw mobiele telefoon kunt beschikken.
- j. Verzekeringsperiode:** De periode dat uw mobiele telefoon is verzekerd, vanaf het moment waarop aan u wordt meegedeeld dat de polis is begonnen totdat deze wordt beëindigd krachtens het in voorwaarde G of H bepaalde. De polis eindigt tevens indien vijf jaar zijn verstreken na de initiële aanvang van de polis.
- k. Zakkenrollen:** Diefstal uit een zak van een kledingstuk of een tas/handtas die men dicht tegen het lichaam draagt.

Waar en wanneer

Uw mobiele telefoon is gedurende de gehele tijd, dat u hem in Nederland bij u hebt, verzekerd. Als u hem tijdelijk meeneemt naar het buitenland is hij 30 achtereenvolgende dagen verzekerd.

Wat niet onder de dekking valt

Het volgende valt niet onder de dekking van de verzekering. Voor het Garant Top Pakket, dat dekking biedt voor beschadiging, diefstal (incl. zakkenrollen) en verlies, zijn al deze uitsluitingen van belang. Voor Garant Basis zijn de uitsluitingen voor zover betrekking hebbend op 'verlies' niet van belang, aangezien Garant Basis alleen dekking biedt voor beschadiging en diefstal (excl. zakkenrollen) en niet voor verlies.

- a.** (i) Meer dan één toegewezen claim per kalendermaand;
(ii) Meer dan twee toegewezen claims in een periode van 12 maanden.
- b.** De eerste €45,00 (inclusief BTW) van de reparatie- of vervangingskosten van uw mobiele telefoon. Indien u hebt gekozen voor een Garant Top Pakket, geldt ten aanzien van de extra dekking voor verlies en voor diefstal door zakkenrollen dat de eerste € 100,00 (inclusief BTW) van de reparatie- of vervangingskosten van uw mobiele telefoon niet onder de dekking valt.
- c.** Een claim als uw mobiele telefoon, ten tijde van het incident of de gebeurtenis waaruit de claim voortvloeit, niet was voorzien van uw door Vodafone geautoriseerde SIM-kaart.
- d** (i) Diefstal van uw mobiele telefoon door zakkenrollen. Indien u hebt gekozen voor een Garant Top Pakket, vervalt deze uitsluiting;
(ii) Diefstal of verlies van uw mobiele telefoon, terwijl die onbeheerd is achtergelaten op een openbare plaats, waarbij geen sprake is van braak;
(iii) Verlies van uw mobiele telefoon, terwijl die onbeheerd is achtergelaten op een bekende plaats;
(iv) Diefstal, beschadiging of verlies als gevolg van een poging tot diefstal van uw mobiele telefoon uit een voertuig of een gebouw dat niet afgesloten was, tenzij de apparatuur buiten zicht was en er bewijs van braak aan het voertuig of gebouw is of tenzij u zich in het voertuig of het gebouw bevond;
(v) Diefstal, beschadiging of verlies door de mobiele telefoon op het dak, de motorkap of ergens anders op de buitenkant van een voertuig te laten liggen;
(vi) Diefstal, opzettelijk aangerichte schade of verlies bij een school terwijl iemand van jonger dan 18 jaar de mobiele telefoon in bezit heeft;

- e.** Verlies, diefstal of schade veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van u (of personen die uw mobiele telefoon met uw toestemming gebruiken).
- f.** (i) De kosten van reparatie van de lak aan de binnen- of buitenkant veroorzaakt door krassen of afbladderen van de lak of gepolijste oppervlakken;
- (ii) Kosten of uitgaven waarvoor de fabrikant, leverancier of distributeur aansprakelijk is.
- g.** Schade of verlies veroorzaakt door slijtage, waardevermindering, insecten, vergif, schimmel of atmosferische of klimatologische omstandigheden, geleidelijk inwerkende oorzaken, schoonmaak, reparatie, wijziging, herstel, vertraging, inbeslagname of vasthouden in opdracht van een overheid, publieke- of politieautoriteit;
- h.** Voor gebruiksverlies of de kosten van het opnieuw aansluiten of abonnementsgelden van enigerlei soort, alle kosten als gevolg van het geen gebruik kunnen maken van de mobiele telefoon, of verlies anders dan de reparatie- of vervangingskosten van de mobiele telefoon.
- i.** Schade of verlies direct of indirect veroorzaakt door:
- (i) Oorlog, invasie, buitenlandse vijandigheden (ongeacht of er oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand of militaire of onrechtmatig verkregen macht, nationalisatie, confiscatie, vordering, beslag of vernietiging door de overheid of enige openbare autoriteit;
- (ii) Radioactieve straling of verontreiniging door de radioactiviteit van kernafval van de verbranding van nucleaire brandstof of de radioactieve giftige explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een explosieve nucleaire samenstelling of nucleaire component daarvan;
- (iii) Drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die bewegen op sonische of supersonische snelheid;
- (iv) Terrorisme, ongeacht of enige andere oorzaak of gebeurtenis tegelijkertijd of in een andere volgorde bijdraagt aan het verlies. In deze uitsluiting wordt onder terrorisme verstaan elke handeling, met inbegrip van, doch niet uitsluitend, dwang of geweld of de dreiging met geweld, door een persoon of een groep personen, ongeacht of deze alleen handelt of namens of in verband met een organisatie of regering, uitgevoerd met een politiek, religieus, ideologisch of soortgelijke doel, waaronder de bedoeling om een overheid te beïnvloeden of het publiek of enig deel van het publiek angst aan te jagen.
- j.** Schade of verlies direct of indirect veroorzaakt door:
- (i) mechanische storingen aan de mobiele telefoon zelf: deze zijn te allen tijde uitgesloten;
- (ii) een virus, waaronder onder meer wordt verstaan trojan horses, worms, logic bombs of software waardoor het besturingssysteem, software of content-download niet goed of helemaal niet werkt.

Onze voorwaarden

A. Reparatie of vervanging

ACE kan ervoor kiezen om uw mobiele telefoon te repareren of te vervangen door een (bijvoorbeeld gereviseerde) mobiele telefoon die naar de mening van ACE gelijkwaardige specificaties heeft.

Bij vervanging van uw mobiele telefoon wordt het oorspronkelijke apparaat eigendom van ACE.

B. Redelijke voorzorgsmaatregelen

U dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te treffen om uw mobiele telefoon te beschermen en hem in een goede staat van onderhoud te houden.

C. Fraude of misleiding

(i) Deze polis wordt met terugwerkende kracht nietig in geval van fraude of misleiding of het niet bekendmaken van een risicowijziging.

(ii) Als u misleidende informatie geeft bij het indienen van een claim wordt de claim afgewezen, wordt de polis door ACE met terugwerkende kracht vanaf de ingangsdatum geannuleerd en moet u uitkeringen die reeds ingevolge deze polis door ACE zijn betaald, terugbetalen. De premie wordt niet terugbetaald en er kan aangifte van fraude bij de daarvoor bevoegde instanties worden gedaan.

D. Aanspraak op uitkering

Zodra u een incident ontdekt waarvoor u een claim kunt indienen uit hoofde van deze polis moet u:

(i) In geval van diefstal of verlies of beschadiging als gevolg van poging tot diefstal of opzettelijk toegebrachte schade aangifte doen bij de politie (of indien u in het buitenland bent, het lokale equivalent van de politie) binnen 48 uur na de ontdekking van de diefstal of schade en indien mogelijk een aangiftenummer of proces verbaal verkrijgen. Indien u tijdige aangifte nalaat, heeft ACE het recht om de claim af te wijzen.

(ii) In geval van verlies of diefstal van uw mobiele telefoon dient u Vodafone binnen 24 uur in kennis te stellen door 1200 of 1201 te bellen met een Vodafone mobiele telefoon of 06 54 500 100 of 06 54 500 110 met een andere telefoon. Vodafone zal vervolgens uw mobiele telefoon blokkeren*.

(iii) In geval van een claim ingevolge deze polis: informeer ACE zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontdekking van het verlies, de diefstal of de beschadiging. U kunt dit doen door te bellen naar **043 387 0272** of te e-mailen naar Vodafone@klantencentrum.nl. Hierbij geeft u ACE toestemming om nadere gegevens te verkrijgen die betrekking hebben op uw claim. Indien u tijdige melding nalaat, heeft ACE het recht om de claim af te wijzen.

(iv) Indien ACE u verzoekt een kopie te verstrekken van het contract betreffende het gebruik van het Vodafone netwerk, dient u deze te verstrekken.

(v) Indien zich een gebeurtenis voordoet waardoor een claim ingevolge deze polis ontstaat, dient de mobiele telefoon door ACE of een door ACE aangewezen erkende reparateur te worden gerepareerd of vervangen. Als u zich voor reparatie of vervanging tot een derde wendt, verliest u uw recht op dekking onder deze verzekering.

(vi) Indien ACE de verzochte gegevens en bewijsmiddelen niet ontvangt en ACE daardoor in een redelijk belang is geschaad doordat zij de claim niet binnen een redelijk tijdsbestek kan beoordelen, kan ACE de claim als verlopen beschouwen en op die grond afwijzen.

E. Wonen in Nederland

Bij aanvang van deze polis en te allen tijde gedurende de verzekeringsperiode dient u permanent in Nederland woonachtig te zijn.

F. Informeer ons wanneer u een andere mobiele telefoon neemt

Er kan alleen een andere mobiele telefoon door de polis worden gedekt als deze mobiele telefoon nieuw is en deze wijziging binnen 14 dagen na aankoop aan Vodafone is doorgegeven. U kunt contact opnemen met Vodafone door 1200 of 1201 te bellen met een Vodafone mobiele telefoon of 06 54 500 100 of 06 54 500 110 met een andere telefoon. ACE betaalt geen reparatie- of vervangingskosten van een mobiele telefoon die niet voor deze polis bij Vodafone is geregistreerd.

G. Uw polis annuleren of opzeggen

U hebt het recht om deze polis te annuleren gedurende 14 dagen na de laatste van:

- (i) de dag waarop aan u wordt meegedeeld dat de polis is begonnen en;
- (ii) de dag waarop u de volledige voorwaarden van de polis hebt ontvangen.

U dient hiertoe contact op te nemen met Vodafone door 1200* of 1210 te bellen met een Vodafone mobiele telefoon of 06 54 500 100 of 06 54 500 110 met een andere telefoon. U kunt ook een e-mail sturen naar formulieren.nl@vodafone.com of schrijven naar Vodafone Special Services, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht. Na ontvangst van deze annulering worden alle reeds betaalde premies terugbetaald, tenzij ACE al over een claim is geïnformeerd.

Na de eerste 14 dagen kan deze polis worden beëindigd tijdens de verzekeringsperiode doordat de polis wordt opgezegd aan de andere partij met inachtneming van een opzeggingsperiode van één maand (in het geval u opzegt) respectievelijk twee maanden (in het geval ACE opzegt). Als u wilt opzeggen, kunt u Vodafone schrijven, e-mailen of bellen (zie de hiervoor vermelde contactgegevens). De premie voor de periode waarin de polis geldig was voorafgaand aan een opzegging, met inbegrip van een minimale eerste duur, wordt niet door ACE terugbetaald.

H. Premie

De op het polisblad vermelde premie is maandelijks bij vooruitbetaling via automatische incasso verschuldigd. Indien de incasso niet succesvol is, ontvangt u een betalingsherinnering. Indien de premie niet binnen de in die brief genoemde termijn volledig wordt voldaan, dan bestaat vanaf dat moment geen recht meer op dekking onder deze verzekering. Als na een daaropvolgende aanmaningsbrief de premie niet alsnog binnen de in die brief genoemde termijn volledig wordt betaald, dan eindigt de polis automatisch.

I. Wat te doen als u niet tevreden over ons bent

ACE wil u een hoge kwaliteit service leveren en dit te allen tijde handhaven. Als u vindt dat ACE u geen eerste klas service heeft geleverd of u hebt vragen over deze verzekering, neem dan contact op met ACE via 043 387 0272 of schrijf naar: Klantencentrum ACE voor Vodafone Garant Verzekering, Postbus 31267, 6503 CG NIJMEGEN. ACE zal proberen uw probleem binnen 24 uur op te lossen. Als dit niet mogelijk is, zal uw klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigd worden en zal binnen 6 weken inhoudelijk gereageerd worden.

Als u niet tevreden bent over de definitieve reactie van ACE of de wijze waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) benaderen, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Het bestaan of gebruik van bovengenoemde klachtenprocedures laten uw recht als klant om een gerechtelijke procedure in te stellen onverlet.

J. Verzekeraar

De hoofdactiviteit van ACE European Group Limited ('ACE') bestaat uit het aanbieden van algemene verzekeringen. ACE is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority in het Verenigd Koninkrijk en is aldaar geregistreerd onder nummer 202803. In Nederland is ACE houder van een Europees paspoort en valt zij onder het gedragtoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het Nederlandse bijkantoor van ACE is gevestigd aan de Marten Meesweg 8-10 te 3068 AV Rotterdam en is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24353249.

ACE kan rechten en verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien aan andere bedrijven overdragen.

K. Privacy

We zullen de informatie die tijdens het afsluiten en uitvoeren van deze polis is verstrekt, gebruiken voor de administratie van de polis, klantenservice, uitbetaling van claims en fraudepreventie. Alle door u verstrekte persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld door Vodafone Limited en haar dochtermaatschappijen en ACE European Group Limited en hun agenten, onderaannemers en leveranciers. Deze informatie wordt niet bekend gemaakt aan derden, behalve met uw toestemming, indien de wet het toelaat of om te helpen bij het voorkomen en opsporen van fraude. Personen wier informatie aan ACE en/of Vodafone is verstrekt hebben het recht om een kopie van die informatie te vragen en om eventuele onjuistheden te laten corrigeren. Wij kunnen telefoongesprekken opnemen om te zorgen dat we instructies correct opvolgen en voor personeelsdoeleinden.

L. Welk recht is van toepassing

Op dit contract is het Nederlandse recht van toepassing.

***) Bellen naar 1200 is gratis. Voor het bellen naar 1201 berekent Vodafone €0,45 per gesprek.**