

### Wij zijn er om u te helpen als u ons nodig heeft

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij de elektronica- en kostbaarhedenverzekering Xandocare. De dekking is alleen geldig voor het product/de producten zoals in de polis vermeld. Dit document bevat belangrijke informatie die u dient te lezen. U kunt, ons, wanneer u vragen heeft, bereiken op 010 – 206 86 78. Tevens kunt u via onze klantenportal uw gegevens inzien, wijzigen en schade melden. Ga daarvoor naar [www.harmony.nl](http://www.harmony.nl).

### Details

Deze verzekering biedt wereldwijde dekking voor uw product(en) bij schade en optioneel bij diefstal en/of beroving. Deze dekking geldt echter alleen na acceptatie door ons en zolang de vereiste premie is betaald.

### Definities van wie en wat

- Aankoopbewijs – Kassabon of specificatie waarop vermeld staat wat u bij aanschaf voor het product heeft betaald of de waarde gehanteerd om uw maandelijkse termijnen te bepalen in geval van huurkoop, kopen op afbetaling o.i.d.
- Aankoopwaarde – De waarde van het product vermeld op uw aankoopbewijs.
- Administrateur – Harmony Service Center B.V.
- Beroving – Ontvreemding van het product na geweld of overhandiging na dreigen met geweld. Bij beroving dient u altijd een daderomschrijving te kunnen geven en het moment van de beroving te kunnen aangeven.
- Braak – Het openbreken van een gebouw, ruimte of voertuig om zich ongeoorloofde toegang te verschaffen of te kunnen vertrekken. Bij beroep op braak dienen braaksporen aanwezig te zijn.
- Defect – Een fysieke aantasting, die zich manifesteert in een blijvende verandering van vorm en/of structuur, waarvan de oorzaak in het product zelf ligt.
- Diefstal – Ontvreemding van het product na beroving of braak.
- Eigen risico – Het bedrag dat u zelf dient te voldoen bij elke individuele claim. Dit staat vermeld in de polis.
- Einddatum – Uiterlijke dag waarop de polis definitief komt te vervallen. Dit staat vermeld in de polis.
- Fraude – Een opzettelijke handeling door één of meer personen waarbij een onjuiste voorstelling van zaken wordt gebruikt om een onrechtmatig voordeel te behalen.
- Garantie of garantieperiode – Hiermee wordt zowel fabrieksgarantie als wettelijke garantie (non-conformiteit) bedoeld. Dit is de, eventueel verlengde, periode van zekerheid waarbinnen u vanuit de fabrikant of wettelijk, recht heeft op vervanging door de fabrikant of leverancier van het product in geval van een defect.
- Gelijkwaardig product – Een product met zoveel mogelijk dezelfde technische specificaties en bij benadering leeftijd of beter indien niet beschikbaar. Hiermee wordt beoogd aan te sluiten bij Art. 7:956 BW.
- Minimale contractduur – De minimale duur van uw verzekering. Binnen deze periode kunt u de verzekering niet beëindigen. Dit staat vermeld in de polis.
- Ongeval schade – Schade veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge, van buiten komende, gebeurtenis.
- Polis – Het door u ontvangen bewijs van verzekering.
- Polis vervaldatum – Datum waarop een nieuwe dekkingsperiode ingaat. Einde van de eerste dekkingsperiode of, indien van toepassing, de eerste dekkingsperiode plus verlengingen.
- Premievervaldatum – De datum waarop de (periodieke) premie betaald dient te worden.
- Product(en) – Het (elektronica-)product dat in de polis of polis bijlage staat weergegeven.
- Reparatiekosten – Kosten voor onderdelen en arbeidsloon ten behoeve van het herstellen van het beschadigde product. Transport- of voorrijkosten vallen hier niet onder.
- Schade – Een fysieke aantasting, die zich manifesteert in een blijvende verandering van vorm en/of structuur.
- U of uw – Dit is de verzekeringnemer die in de polis wordt vermeld tezamen met inwonende gezinsleden. Of in geval van zakelijk gebruik, alle personen werkzaam voor de verzekeringnemer.
- Verlies – Het niet meer in bezit hebben van het product anders dan door diefstal of verkoop.
- Voorwaarden of polisvoorwaarden – Alle schriftelijke informatie aan u verstrekt via dit document, de polis, dan wel andere officiële schriftelijke documentatie van ons. Hiervan is uitgesloten informatie in commerciële uitingen, zoals folders, advertenties e.d.
- We, wij, ons, of onze – De verzekeraar Rosemont Insurance Company Limited.
- Wereldwijde dekking – Dekking bij diefstal of schade die ontstaan is binnen en buiten Nederland. De schade wordt in Nederland afgehandeld.
- Zakkenrollen – Het, zonder beroving, ontvreemden van het product terwijl iemand het bij zich draagt, in bijvoorbeeld de hand, kleding of tas.

### Voorlopige dekking en dekkingsperiode

De voorlopige dekking gaat direct na het aanvragen van de verzekering in. De voorlopige dekking heeft een maximale duur van 14 dagen. Gedurende de voorlopige dekking hebben wij de mogelijkheid aanvullende informatie bij u op te vragen ten behoeve van definitieve acceptatie. Wij hebben nimmer een verplichting over te gaan tot definitieve acceptatie en mogen de door u aangevraagde dekking zonder opgave van reden afwijzen gedurende de voorlopige dekkingsperiode. Indien de verzekering niet of niet op de normale voorwaarden binnen deze 14 dagen wordt geaccepteerd, eindigt de dekking de dag waarop de brief met de afwijzing is verzonden. Bij een afwijzing worden de eventueel door u reeds betaalde premies aan u gerestitueerd.

De dekkingsperiode na definitieve acceptatie wordt omschreven in de polis en loopt vanaf de datum van aanvraag. Bij polissen met periodieke premiebetaling zullen wij deze dekking na de polis vervaldatum stilzwijgend verlengen met een periode van telkens één maand.

### Premiebetaling

#### Enmalige premie

- Eenmalige premie wordt door u voldaan direct bij het afsluiten van de polis. Dit gebeurt per directe betaling, factuur of door middel van automatische incasso door ons.

#### Uitblijven van betaling (Art 7:934 BW)

- Indien de premie niet of niet tijdig is betaald of kan worden geïncasseerd, dat houdt in niet binnen 30 dagen na de premievervaldatum, ontvangt u van ons een aanmaning. Wanneer u nalaat binnen 14 dagen, aanvangende de dag na deze aanmaning, de premie alsnog te betalen, wordt niet langer dekking verleend ten aanzien van de schade die ontstaan is na deze 14 dagen. Een nadere ingebrekestelling is niet vereist. U blijft niettemin gehouden tot betaling van elk verschuldigd bedrag, vermeerderd met eventueel incassokosten en wettelijke rente.

De dekking is weer van kracht 24 uur nadat wij het verschuldigde bedrag en eventuele kosten hebben ontvangen. Voor schade ontstaan gedurende de periode gerekend vanaf 14 dagen, aanvangende de dag na de eerste aanmaning tot het moment waarop de dekking weer van kracht werd, vindt geen vergoeding plaats. Wij behouden ons het recht voor uw claim niet uit te keren indien de premies niet tijdig zijn betaald. Tevens behouden wij ons het recht voor de verzekering zonder nadere ingebrekestelling te beëindigen indien wij er bij herhaling niet in slagen de verschuldigde premie te incasseren.

#### Restitutie

- Wij zijn nimmer tot het verlenen van premierestitutie verplicht, tenzij wettelijk opgelegd.

### Dekking

#### Xandocare

- In geval van (1) ongeval schade ontstaan tijdens en na de garantieperiode of (2) defect ontstaan na de garantieperiode van het product, betalen wij de reparatiekosten. Indien het product niet kan worden gerepareerd, vervangen wij het product door een gelijkwaardig product, of betalen wij u naar onze keuze, tot een maximum van de aankoopwaarde. Voor elke individuele schadeclaim geldt een eigen risico.

#### Xandocare Plus

- Idem als Xandocare, aangevuld met:
  - In geval van diefstal, vervangen wij het product door een gelijkwaardig product, of betalen wij u naar onze keuze, tot een maximum van de aankoopwaarde. Voor elke individuele diefstal claim geldt een eigen risico.
  - Wanneer u een mobiele telefoon heeft verzekerd, geldt er dekking voor misbruik van gespreks- of datakosten door derden. Er dient sprake te zijn van een, onder de dekking vallende, diefstal. De kosten van het gebruik van data en van gesprekken die gevoerd zijn tussen het moment van diefstal en de blokkering van uw simkaart komen voor vergoeding in aanmerking tot een maximum van €1.000,-.

#### Xandocare Plus Protect

- Idem als Xandocare Plus aangevuld met:
  - Gebruik van een door de administrateur goedgekeurde en intacte impact case en shield is te allen tijde verplicht.
  - Val- en stootschade is gedekt, mits u kunt aantonen dat zowel de impact case als het impact shield in gebruik waren op het moment van schade.
  - Bij diefstal worden de impact case en impact shield als onderdeel van het product beschouwd.
- Deze bepaling van Xandocare Plus Protect heeft voorrang op de bepalingen van Xandocare, en Xandocare Plus.

### Uitsluitingen

Er vindt geen verganging, reparatie of uitkering plaats indien defecten, schade, diefstal of beroving worden veroorzaakt door, voortkomen uit, ontstaan tijdens of gevolg zijn van:

- Confiscatie of in bewaring nemen van het product.
- Cosmetische schades zoals deuken, krassen, verkleuring en overige uiterlijke schades die geen invloed hebben op de werking van het product.
- Een defect dat gedekt wordt door de garantie van de betreffende fabrikant of leverancier voor onderdelen of arbeid of een defect op grond waarvan men moet concluderen dat het product niet aan de overeenkomst beantwoordt. In deze gevallen moet u zich ofwel tot de fabrikant dan wel tot de partij richten die u het product heeft verkocht.
- Een niet door ons geautoriseerde reparatie.
- Fouten of defecten die inherent zijn aan of voortkomen uit het productieproces.
- Het niet volgen van de instructies van de fabrikant, verkeerd gebruik. Hieronder vallen ook de aanwijzingen met betrekking tot waterbestendigheid.
- Het onder invloed zijn van drugs, alcohol of geneesmiddelen.
- Het uitvoeren van een criminele of strafbare handeling.
- Indien het product uit een gemotoriseerd voertuig wordt gestolen, tenzij het voertuig is afgesloten en alle beveiligingssystemen zijn geactiveerd. Het product moet, buiten het zicht in een vergrendeld handschoenenvak of een afgesloten kofferbak zijn opgeborgen en het slot hiervan moet sporen van braak vertonen.
- Installatie, normale service, inspectie, aanpassing of schoonmaken.
- Natuurrampen, zoals bijvoorbeeld overstroming, aardbeving, orkaan of vulkaanuitbarsting en de directe gevolgen daarvan.
- Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang, zoals bijvoorbeeld bij accu's en andere aan- en toebehoren die door de aard en gebruik aan een normale en soms relatief snelle slijtage en/of achteruitgang onderhevig zijn. Ook de waterbestendigheid zoals gedefinieerd in de IP-normering is aan slijtage onderhevig.
- Onbeheerd achterlaten van het product, oftewel buiten uw zicht en/of invloedssfeer, in bijvoorbeeld een publieke ruimte, werkruimte of schoolgebouw, tenzij dit gebeurt in een afgesloten kast, kluis of ruimte waartoe alleen u toegang heeft.
- Ongedierte, insecten, motten, schimmels, roest, corrosie, klimaat of atmosferische omstandigheden.
- Onvoldoende zorg door u, slordigheid. Hiervan is sprake wanneer door u geen of onvoldoende maatregelen zijn genomen ter voorkoming van schade of diefstal. Dit zijn situaties waarin naar algemene begrippen en/of ervaringsregels rekening wordt gehouden met een verhoogde kans op schade en/of diefstal.
- Oorlogen, vijandige handelingen door andere landen - of er nu oorlog is verklaard of niet, revolutie, terrorisme of andere gelijksoortige gebeurtenissen.
- Opzettelijke beschadiging of diefstal vanuit een woning of andere afgesloten ruimte waar het product onbewaakt voor een periode langer dan 45 dagen is achtergelaten.

- Rellen, ongeregelheden, stakingen of politieke oproer.
- Schades die onder garantie worden afgewezen in verband met een eerdere niet door ons geautoriseerde reparatie en die wel onder garantie gedekt waren geweest als deze reparatie niet had plaatsgevonden.
- Opzet door u.
- Uitlenen of verhuren van het product.
- Virussen, programmatuur of software inclusief updates van fabrikant en of derde partijen.
- Zakkenrollen, verlies of diefstal zonder braak of beroving.
- 

#### Wij betalen geen vergoeding voor

- Het eigen risico dat voor elke individuele claim en per product geldt.
- Kosten die u onder de voorwaarden van een andere garantie of verzekering reeds verhaald heeft.
- Schade die al aanwezig was voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering of schade welke geclaimd wordt na het aflopen van de verzekering.
- Kosten voor het aanleveren van het defecte apparaat, zoals koerierskosten of zelfgemaakte verzendkosten.
- Gevolgsschade, waaronder onkosten of gederfde winst die voortvloeit uit het niet kunnen gebruiken van het product.
- De kosten van reparatie die door een ander zijn uitgevoerd dan door onze geautoriseerde reparateur.
- Verlies van data en/of software en eventuele gevolgsschade ontstaan door schade of defect, tijdens het reparatieproces, als gevolg van vervanging of door welke andere oorzaak dan ook.
- Schade aan een smartwatch/polsband-activiteiten band.

#### Algemene voorwaarden

- Indien u ofwel bij de totstandkoming van de overeenkomst ofwel daarna valse, tegenstrijdige of onvolledige gegevens heeft verstrekt met de opzet tot misleiding of fraude, kunnen wij deze polis onmiddellijk beëindigen (Art 7:940 lid 3 BW). Wij vorderen eventuele al uitbetaalde uitkeringen terug en verhalen de door ons gemaakte onderzoekskosten op u. U heeft geen recht op premierestitutie. Daarnaast kunnen wij tot gerechtelijke stappen overgaan.
- U kunt, uw verzekering beëindigen binnen één (1) maand na het afhandelen van een claim met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Dit geldt ook gedurende de minimale contractduur.
- Wij kunnen, uw verzekering beëindigen binnen één (1) maand na het afhandelen van een claim met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden. Dit geldt ook gedurende de minimale contractduur.
- U kunt uw polis binnen 14 dagen na ontvangst van de polis annuleren. Indien u geen claim heeft ingediend, worden de eventueel door u betaalde premies aan u terugbetaald.
- Alle formele communicatie tussen u en ons met betrekking tot uw verzekering of claim dient schriftelijk dan wel via e-mail via de administrateur te geschieden.

#### Uw verplichtingen

- U dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om diefstal en schade te voorkomen. Dat betekent dat u, wanneer u de redelijke keuze heeft, dient te kiezen voor de veiligste situatie. U dient onder andere de tracerfuncties zoals geboden door de fabrikant ingeschakeld te hebben, bijvoorbeeld Find my iPhone van Apple.
- U dient alles in het werk te stellen om schade te beperken.
- U dient zich aan deze polisvoorwaarden en de gebruiksaanwijzing van het product te houden. Als u zich hier niet aan houdt, zijn wij niet verplicht tot uitkering over te gaan.
- U dient ons op de hoogte te stellen van wijzigingen in uw gegevens of die van het product. Indien u verzuimd heeft ons van uw wijzigingen op de hoogte te stellen, behouden wij ons het recht voor uw claim niet in behandeling nemen.
- Bij tegenstrijdigheid over uw verplichtingen gaat de informatie in uw polis boven dit document en gaat de informatie in dit document boven andere schriftelijke informatie. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk aan u door ons is gecommuniceerd.
- U kunt geen rechten aan de polis ontnemen, wanneer u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen en voor zover daardoor onze belangen worden geschaad.

#### Wat te doen bij schade

- U dient zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen contact met ons op te nemen op 010 – 206 86 78 om de claim in te dienen.
- In geval van diefstal moet u, indien gedekt, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na waarneming van de diefstal:
  - Indien mogelijk het product op afstand blokkeren.
  - Aangifte doen bij de politie. Het originele proces-verbaal moet overlegd worden. Ook wordt verzocht een eigen verklaring van wat er gebeurd is op te stellen.
  - De provider op de hoogte brengen en de simkaart laten blokkeren.
- Wanneer een claim wordt ingediend bent u verplicht ons alle bewijsstukken, die wij nodig achten om de oorzaak en omvang van de claim vast te stellen, binnen 48 uur te verstrekken. U dient tevens het aankoopbewijs van het product te overleggen, wanneer deze bij het afsluiten van de verzekering nog niet aan ons is verstrekt.
- Indien het product wordt vervangen ten gevolge van een claim, wordt het recht van eigendom van het product geacht aan ons te zijn overgedragen op het moment dat u het vervangende product accepteert. Het vervangende product blijft zonder tegenbericht verzekerd.
- Indien het product wordt hersteld ten gevolge van een claim, wordt het recht van eigendom van het herstelde onderdeel geacht aan ons te zijn overgedragen op het moment dat u het herstelde product accepteert. Het herstelde product blijft zonder tegenbericht verzekerd.

#### Einde van de dekking

De (voorlopige) dekking van uw verzekering onder deze polis wordt beëindigd:

- De dag waarop de brief met de afwijzing van acceptatie van uw verzekering is verzonden; of
- Eén (1) maand na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door u wordt opgezegd na schade, met inachtneming van de minimale contractduur; of
- Twee (2) maanden na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door ons wordt opgezegd na schade, met inachtneming van de minimale contractduur, met uitzondering van beëindiging wegens opzet tot misleiding of fraude, de dekking eindigt dan de dag na dagtekening van de bevestiging; of
- De dag waarop u binnen 14 dagen na ontvangst de polis beëindigt; of
- De dag na overlijden van de verzekeringnemer; of
- De dag waarop de maximale looptijd is bereikt.

Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoet.

#### Bescherming van uw persoonlijke gegevens

Wij verwerken persoonsgegevens. Wij hebben deze gegevens nodig in het kader van het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst en in het kader van de verdere uitvoering die wij geven aan de verzekeringsovereenkomst (zoals: risico-inspectie, premie-incasso en schadebehandeling). Daarnaast vindt verwerking plaats om te voldoen aan wet- en regelgeving en om gerechtvaardigde belangen van ons en derden (zoals: marketingdoelstellingen, bestrijding van verzekeringsfraude en andere vormen van verzekeringscriminaliteit, statistische analyses) te kunnen behartigen. Wij kunnen ook bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten verwerken.

Persoonsgegevens die wij van u verkrijgen kunnen in het kader van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en/of ten behoeve van onze dienstverlening worden verstrekt aan derden (zoals: experts, schadeherstelbedrijven, onderzoeksbureaus, dienstverleners, toezichthouders, politie en justitie).

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is onze privacyverklaring van toepassing. U kunt deze nalezen op: [www.harmony.nl/privacyverklaring](http://www.harmony.nl/privacyverklaring).

U heeft het recht om geïnformeerd te worden over de persoonsgegevens die wij van u hebben verwerkt. Onder bepaalde voorwaarden kunt u ons verzoeken om uw persoonsgegevens te corrigeren, te laten aanvullen of te laten verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om in bepaalde gevallen de verwerking te beperken. De door u aan ons verstrekte persoonsgegevens kunt u in bepaalde gevallen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm verkrijgen.

Deze verzekering wordt u door de administrateur aangeboden in volmacht van ons. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens door ons treedt zij op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Toezichthouder op de verwerking van persoonsgegevens door ons is de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

#### Klantenzorg

Wij vinden de service die wij u verlenen uiterst belangrijk. Als u vragen heeft over uw polis kunt u contact opnemen met onze administrateur. Zorg ervoor dat u het polisnummer bij de hand heeft zodat zij uw vraag snel kunnen afhandelen. Indien wij niet aan uw verwachtingen voldoen en u ontevreden bent, horen wij dit graag van u. Om uw vraag zo efficiënt mogelijk af te handelen, adviseren wij u de onderstaande richtlijnen te volgen.

1. Neem contact op met de administrateur, Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam, 010 – 206 86 78.
2. Wanneer u ontevreden bent over de manier waarop uw vraag is afgehandeld, kunt u contact opnemen met ons, Rosemont Insurance Company Limited, geregistreerd in de Isle of Man onder nummer 88315C. Het geregistreerde kantoor bevindt zich op Level 2 Samuel Harris House, 5-11 St Georges Street, Douglas, Isle of Man, IM1 1AJ, British Isles.
3. Als u van mening bent dat uw vraag door beide instanties niet naar behoren is afgehandeld, kunt u het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman Verzekeringen) vragen uw klacht in behandeling te nemen. Harmony Service Center B.V. is aangesloten bij dit onafhankelijke bemiddelingsorgaan als aangesloten onderneming bij Harmony Financial Services B.V. met aansluitnummer 300.001913. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is op het volgende adres te bereiken: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Of  
Kunt u het Financial Services Ombudsman Scheme (Ombudsman Verzekeringen Isle of Man) vragen uw klacht in behandeling te nemen. Rosemont Insurance Company Limited is aangesloten bij dit onafhankelijke bemiddelingsorgaan het Financial Services Ombudsman Scheme is op het volgende adres te bereiken: The Slieau Whallian, Foxdale Road, St John's, Isle of Man, IM4 3AS.

Wanneer u geen gebruik wil of kan maken van deze klachtenbehandelings-mogelijkheden kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

#### Juridisch

- Op deze polis is het Nederlandse recht van toepassing.
- Het risico van deze verzekering wordt gedragen door Rosemont Insurance Company Limited, geregistreerd in de Isle of Man onder nummer 88315C. Het geregistreerde kantoor bevindt zich op Level 2 Samuel Harris House, 5-11 St Georges Street, Douglas, Isle of Man, IM1 1AJ, British Isles.
- Administratie wordt gevoerd door Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam. Tevens staat Harmony Service Center B.V. geregistreerd als assurantiebemiddelingsbedrijf, als aangesloten onderneming bij Harmony Financial Services B.V., AFM-vergunning nummer 12004420.