



cool  
blue

# VERZEKERING.

Zoek dekking.

**ERGO**

Voorwaarden en informatie voor klanten voor uw apparatuurverzekering conform het tarief van Coolblue Zekerheidspakket mobiele apparatuur en de Coolblue Zekerheidspakket Mobiele Apparatuur (Premium). (gezamenlijk: de "**(Premium) Mobiele Apparatuurverzekering**")

## Informatie over de verzekeraar

### 1 – Wie zijn wij en hoe kunt u ons bereiken?

ERGO Direkt Versicherung AG (afgekort tot ERGO Direkt),  
Karl-Martell-Str. 60,  
90344 Neurenberg,

rechtsgeldig vertegenwoordigd door de raad van bestuur:

[Karsten Crede](#) (voorzitter)

[Richard Bader](#)

[Christine Voß](#)

Voorzitter van de Raad van Commissarissen:

Mark Klein

ERGO Direkt's statutaire zetel:

Fürth, Duitsland, ingeschreven bij de arrondissementsrechtbank in Fürth onder handelsnummer HRB 2934.

Ergo Direkt staat onder toezicht van de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, geregistreerd onder; 5562, – Bereich Versicherungen –, Graurheindorfer StraÙe 108, D-53117 Bonn, Duitsland. [Ergo Direkt](#) Versicherung is geregistreerd bij de Nationale Bank van België (NBB) onder nummer 2633 in het kader van het vrij verrichten van diensten. De NBB is gevestigd op de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, [www.nbb.be](http://www.nbb.be).

### 2 – Bij wie kunt u een claim indienen?

Neem voor het indienen van een claim contact op met de klantenservice van Coolblue:

E-mail: [klantenservice@coolblue.be](mailto:klantenservice@coolblue.be)

Telefoonnummer: 03 8082700

of neem rechtstreeks contact op via een Coolblue winkel

Coolblue België N.V. Borsbeeksebrug 28, 2600 Antwerpen (afgekort tot Coolblue), is aangesteld om namens ERGO Direkt op te treden als vrijgestelde verzekeringstussenpersoon. In deze rol verzorgt Coolblue het contractbeheer en de behandeling van claims.

## Informatie over de dienstverlening die wij bieden

### Voorwaarden voor uw Coolblue Zekerheidspakket Mobiele Apparatuur (Premium)

Deze voorwaarden zijn van toepassing op uw 'Mobiele Apparatuurverzekering' of uw 'Premium Mobiele Apparatuurverzekering'. De extra voordelen die de 'Premium Mobiele Apparatuurverzekering' biedt, worden 'gemarkeerd' weergegeven.

### 3 – Wat is verzekerd?

Verzekerd zijn de zaken (smartphone, tablet, notebook en/ of laptop aangekocht bij Coolblue) die op uw polisblad staan vermeld ('verzekerde apparatuur'). Originele accessoires die bij de verzekerde apparatuur zijn meegeleverd zijn ook verzekerd. Deze verzekering heeft wereldwijde dekking.

Het is alleen mogelijk om nieuwe apparatuur te verzekeren. U kunt de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering alleen afsluiten bij aankoop van een verzekerd product.

- i. de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering kan worden afgesloten op de kalenderdag waarop de apparatuur wordt gekocht; of
- ii. de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering kan ook na de aankoop worden afgesloten. Het afsluiten van de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering na aankoop is mogelijk tot één maand na de kalenderdag waarop de apparatuur is aangekocht en uitsluitend nadat de goede werking daarvan in de winkel door een medewerker van Coolblue is gecontroleerd. De dekking gaat direct na het afsluiten van het contract in.

### 4 – Wat zijn de voordelen voor u?

#### 4.1 – Reparatie van uw verzekerde apparatuur

Bij schade vergoeden we de nodige reparatiekosten, tot een maximum van het verzekerd bedrag, om de apparatuur in haar oude functionele staat te herstellen. Dit geldt voor reparaties wegens:

- Materiaal-, ontwerp-, productie- of fabricagefouten.
- Brand, explosie of implosie.
- Verkeerd gebruik of bediening.
- Val-, stoot- of drukschade of schade als gevolg van een ongeval.
- Blikseminslag, overspanning of kortsluiting.
- Storm, hagel, steenslag of bevroering.
- Schade door water, vocht of overstroming.

**Reparatiekosten** omvatten de kosten van vervangende onderdelen, arbeidskosten van de reparateur, indien nodig, en/of werkelijk gemaakte kosten. De reparatie zal door Coolblue worden uitgevoerd of door een reparatiedienst die namens u door Coolblue is aangewezen. De kosten voor reparatie zullen rechtstreeks aan Coolblue of de aangewezen reparatiedienst worden betaald, na aftrek van het toepasselijke eigen risico.

## 4.2 – Totaal verlies van uw verzekerde apparatuur

Met **totaal verlies** wordt een situatie bedoeld waarin het herstellen in de oorspronkelijke staat het verzekerde bedrag zou overschrijden of niet mogelijk is. Bij totaal verlies ontvangt u een **Coolblue-shoptegoed ter hoogte van de waarde van een vervangend product dat gelijkwaardig is aan de verzekerde apparatuur of een vervangend apparaat van dezelfde soort en kwaliteit minus het bedrag aan eigen risico en eventuele achterstallige betalingen.**

U ontvangt in geen geval een vergoeding in contant geld.

## 4.3 – Indien u hebt gekozen voor de Premium Mobiele Apparatuurverzekering, dan bieden wij eveneens dekking in de volgende gevallen:

- Diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur.

In dit geval ontvangt u een Coolblue-shoptegoed ter hoogte van de waarde van een vervangend product dat gelijkwaardig is aan de verzekerde apparatuur of een vervangend apparaat van dezelfde soort en kwaliteit minus het bedrag aan eigen risico en eventuele achterstallige betalingen.

- Misbruik van uw toestel nadat deze is gestolen. Wij gaan uit van misbruik van uw telefoon indien kan worden aangetoond dat er met het verzekerde toestel is gebeld nadat deze is gestolen. In dit geval vergoeden wij de aangetoonde extra telefoonkosten tot een bedrag van 200 euro.

## 4.4 – Eigen risico

Bij schade wordt per schadeclaim een eigen risico van **10 procent van het verzekerde bedrag** in mindering gebracht.

Indien u hebt gekozen voor de Premium Mobiele Apparatuurverzekering, dan bedraagt het eigen risico in geval van diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur **20 procent van het verzekerde bedrag.**

Het eigen risico bedraagt minimaal 15,00 euro en maximaal 300,00 euro. Bij reparatie of vervanging van het apparaat dient u het eigen risico zelf te betalen. Bij totaal verlies, diefstal of beroving wordt het eigen risico in mindering gebracht op het shoptegoed.

## 5 – Wat is niet verzekerd?

### De verzekering dekt geen:

- Schade die geen gevolgen heeft voor de goede werking van de verzekerde apparatuur. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om deuken, krassen en beschadiging van de afwerking.
- Schade die onder de wettelijke garantie, fabrieksgarantie of garantie van de wederverkoper vallen.
- Aanspraken jegens derden of de fabrikant/wederverkoper wegens contractbreuk of het ontbreken van toegezegde eigenschappen.
- Productiefouten in een bepaalde serie of terugroepacties van de fabrikant.
- Slijtage (van bijvoorbeeld oplaadbare of andere batterijen en onderdelen van apparatuur).
- Schade als gevolg van een ondeugdelijke reparatie, openen van de verzekerde apparatuur, latere toevoegingen, aanpassingen/upgrades of reiniging.
- Schade aan of storingen in de verzekerde apparatuur die verholpen kunnen worden door reiniging (zoals ophopingen van vuil en verstoppingen).
- Schade aan monitoren en schermen door oververhitting.
- Schade die niet rechtstreeks aan of door de verzekerde apparatuur zelf wordt toegebracht (gevolgschade).
- Schade aan of veroorzaakt door software, verandering van software, programmeerfouten, computervirussen en schade aan externe informatiedragers.
- Schade aan achteraf ingebouwde hardware of nieuw gekochte hardware die zich niet meer in de oorspronkelijk staat bevindt.
- Kosten van gehuurde apparatuur.
- Schade aan eigendommen, tenzij deze uitdrukkelijk onder de dekking vallen.
- Schade door oorlog, terreur of vergelijkbare gebeurtenissen.
- Schade door onopzettelijk verlies (zoals het vergeten of laten rondslingeren van verzekerde apparatuur) voor zover de verzekeraar een causaal verband aantoon met de schade.
- Schade die opzettelijk door u aan de verzekerde apparatuur is toegebracht.

### Embargo-bepaling

Ongeacht de overige contractuele bepalingen bestaat er slechts een verzekeringsdekking indien en zolang er geen economische, handels- of financiële sancties of embargo's van de Europese Unie of de Bondsrepubliek Duitsland zijn die rechtstreeks van toepassing zijn op de contractpartijen. Dit geldt ook voor economische, handels- of financiële sancties of embargo's van de Verenigde Staten van Amerika, voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke bepalingen van de Europese Unie of de Bondsrepubliek Duitsland

## 6 – Wat moet u weten alvorens of indien er schade ontstaat?

### 6.1 – Uw verplichtingen

**Wij kunnen een claim niet beoordelen zonder uw medewerking. Houd u aan de volgende verplichtingen (de noodzakelijke medewerking):**

- U dient schade binnen 7 dagen of zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk bij Coolblue te melden. De originele aankoopbon en het polisblad van de verzekering dienen eveneens aan Coolblue te worden overlegd.
- De beschadigde apparatuur en beschadigde onderdelen mogen niet worden weggegooid voordat de claim volledig is afgehandeld. Wij kunnen een expert opdracht geven om de schade ter plekke te inspecteren en de schade te beoordelen.
- U dient Coolblue op verzoek de nodige informatie te verstrekken om de aanspraak op een schadevergoeding te kunnen bewijzen, om de verplichting tot schadevergoeding te kunnen vaststellen en om het bedrag van de schadevergoeding te kunnen bepalen.
- Mocht de verzekerde apparatuur eveneens onder een ander contract vallen (bijv. een inboedelverzekering), dan dient u Coolblue alle informatie over het andere contract te verstrekken die bij u bekend is.

- Bij claims als gevolg van een misdrijf (zoals diefstal, beroving, opzettelijke beschadiging) dient u direct aangifte te doen bij de politie. U dient een kopie van het PV van aangifte te verstrekken aan Coolblue.
- Mocht de verzekerde smartphone of mobiele communicatieapparatuur worden gestolen terwijl er een simkaart in zat en/of de apparatuur is voorzien van wifi, dan dient u Coolblue op de hoogte te stellen van het serienummer en IMEI-nummer van de apparatuur en de simkaart direct te blokkeren.
- Indien er misbruik wordt gemaakt van uw telefoon nadat deze is gestolen, dient u (indien beschikbaar) een overzicht aan Coolblue te verstrekken van alle telefoongesprekken die hebben plaatsgevonden nadat de telefoon werd gestolen

**6.2 – Mocht u tijdens het ontstaan van een claim of in de periode daarna een van bovenstaande verplichtingen niet nakomen, dan kan dit juridisch gezien aanzienlijke nadelige gevolgen hebben.**

**In dat geval is het onderstaande van toepassing:**

Indien de verplichting opzettelijk niet is nagekomen, komt het recht op vergoeding te vervallen.

Wij hebben het recht om de schadevergoeding te verlagen indien u uw verplichtingen niet bent nagekomen ten belope van het door de verzekeraar geleden nadeel.

## 7 – Wanneer begint de dekking?

De dekking begint wanneer de verzekerde apparatuur aan u is geleverd, doch niet eerder dan de op het polisblad genoemde datum waarop de dekking ingaat, en ook niet eerder dan nadat, naargelang afhankelijk van wat van toepassing is, de eenmalige premie dan wel de eerste maandelijkse premie is voldaan. De contractduur is eveneens op uw polisblad vermeld.

## 8 – Wat moet u weten bij het betalen van de premie?

De premie hangt af van de aankoopprijs (inclusief btw) en het soort apparatuur. U betaalt de premie maandelijks of volledig vooruit voor de maximumduur van de verzekering overeenkomstig het polisblad.

Indien de verzekering eerder wordt opgezegd, wordt de reeds te veel betaalde premie naar rato terugbetaald. Dit vindt plaats op dezelfde wijze als de eerdere betaling. De overeengekomen maandelijkse premie is verschuldigd vanaf het moment dat het contract wordt afgesloten en zal maandelijks per automatische incasso worden voldaan, door afschrijving van uw bankrekening.

Coolblue incasseert de premie. Niet-betaling van de premie op de maandelijkse vervaldag kan grond opleveren tot schorsing van de dekking of tot opzegging van het contract mits u in gebreke werd gesteld.

Deze ingebrekestelling geschiedt langs elektronische weg. Daarbij zal worden aangemaand om de premie te betalen binnen de termijn bepaald in de ingebrekestelling. Die termijn bedraagt minstens vijftien dagen, te rekenen vanaf de dag volgend op afgifte van de kennisgeving.

In de ingebrekestelling wordt aan de premievervaldag en aan het premiebedrag herinnert alsook aan de gevolgen van niet-betaling van de premie binnen de gestelde termijn en aan de aanvang van die termijn. Er wordt ook in vermeld dat de opzegging of schorsing van het contract uitwerking zal hebben vanaf de dag volgend op de dag waarop de termijn eindigt, zonder dat dit afbreuk doet aan de dekking die betrekking heeft op een verzekerde gebeurtenis dat zich voordien heeft voorgedaan.

De opzegging of schorsing heeft slechts uitwerking na het verstrijken van de hierboven vermelde termijn.

## 9 – Met wie kunt u contact opnemen?

### 9.1 – Afhandeling van schade

De schadeafhandeling vindt plaats via de Coolblue-vestiging waar u de schade overeenkomstig artikel 6.1 heeft gemeld of via de klantenservice van Coolblue.

### 9.2 – Contact met verzekeraar

Als u vragen heeft, kunt u terecht bij Ergo Direkt via: [infonederland@ergo.de](mailto:infonederland@ergo.de)

De contractuele taal is Nederlands. Alle communicatie geschiedt dan ook in het Nederlands, waar mogelijk, of anders in het Engels.

## 10 – Wat kunt u doen in het geval van een klacht?

### 10.1 – Klacht indienen bij Coolblue

Indien u een klacht heeft over de behandeling van uw claim dan kunt u contact opnemen met Coolblue door een e-mail met uw klacht te richten aan: [klantenservice@coolblue.be](mailto:klantenservice@coolblue.be)

### 10.2 – Klacht indienen bij de verzekeraar

U kunt ook direct contact opnemen met de verzekeraar door een e-mail met uw klacht te richten aan: [infonederland@ergo.de](mailto:infonederland@ergo.de)

### 10.3 – Klacht bij Ombudsman

Als u niet tevreden bent over de klachtbehandeling of de door ons geboden oplossing dan kunt u uw klacht voorleggen aan de rechter of aan de Ombudsman van de verzekeringen:

**De Meeûssquare 35, 1000 Brussel**

**Tel.: 02 547 5871**

**Fax: 02 547 5975**

[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

[www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

De indiening van een klacht heeft geen afbreuk aan de mogelijkheid van de verzekerde om een gerechtelijke procedure in te stellen.

## 11 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze verzekeringsovereenkomst is Belgisch recht van toepassing.

Bij een eventueel geschil is de rechter van uw woonplaats bevoegd.

## 12 – Beëindiging van het contract?

### 12.1 – Wanneer eindigt uw contract?

De duur van de verzekering bedraagt één jaar vanaf de datum van het sluiten van de verzekering. De verzekering wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd. Na het verstrijken van 1, 2 of 3 jaar, zoals in het verzekeringscertificaat is gespecificeerd, zal de verzekeraar de verzekering uitdrukkelijk opzeggen.

Uw contract eindigt automatisch wegens een totaal verlies, diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur, wegens de verdwijning van het risico. Dit geldt ook als een claim wegens totaal verlies wordt afgewezen.

Wij kunnen het contract opzeggen bij aangetekend schrijven minstens drie maanden vóór de jaarlijkse vervaldag. Beide partijen kunnen het contract opzeggen minstens drie maanden vóór de jaarlijkse vervaldag. In geval van een maandelijkse betaling, kunt u uw contract maandelijks opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 7 dagen voordat de maandelijkse incasso plaatsvindt. U kunt dat doen door een e-mail te sturen naar [verzekeringen@coolblue.be](mailto:verzekeringen@coolblue.be) of te bellen naar **03-8082700**.

Partijen kunnen het contract tevens opzeggen na het zich voordoen van een schadegeval. De opzegging dient in dat geval ten laatste één maand na de uitbetaling of de weigering tot uitbetaling van de schadevergoeding te gebeuren. De opzegging wordt van kracht na het verstrijken van een termijn van ten minste drie maanden te rekenen van de dag die volgt op de afgifte van het opzegbericht.

## 13 – Kunt u uw aanvraag/contract herroepen?

### 13.1 – Herroepingsrecht

U kunt uw contract binnen 30 dagen zonder opgaaf van reden schriftelijk herroepen (bijv. per brief of e-mail). Deze periode gaat in zodra u het polisblad, het informatiedocument over het verzekeringsproduct en de polisvoorwaarden heeft ontvangen. De herroeping treedt in werking acht dagen na de kennisgeving ervan. Uw herroeping kan worden gericht aan:

**Coolblue België N.V., t.a.v. Verzekeringen**

**Borsbeeksebrug 28**

**2600 Antwerpen**

of per e-mail aan: [klantenservice@coolblue.be](mailto:klantenservice@coolblue.be)

### 13.2 – Gevolgen van de herroeping

Na een geldige herroeping overeenkomstig artikel 13.1 wordt de betaalde premie direct of in elk geval uiterlijk binnen 14 dagen na een dergelijke ontbinding terugbetaald.

### 13.3 – Bijzondere opmerking

Uw recht van herroeping overeenkomstig artikel 13.1 komt te vervallen indien het contract op uw uitdrukkelijke verzoek door beide partijen volledig is nagekomen voordat u van uw recht van ontbinding gebruik heeft gemaakt.