

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:  
Dr. Sebastian Rapsch (voorzitter), Ursula Clara Deschka,  
Dr. Manuel Nothelfer.

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 Straße 108, D-53117 Bonn, Duitsland.

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

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

Email: klantenservice@coolblue.nl

Telefoonnummer: 010 798 89 99

Of kom langs in de Coolblue winkel

Coolblue B.V., Weena 664, 3012 CN Rotterdam (afgekort tot Coolblue), is aangesteld om namens ERGO Direkt op te treden als verzekeringstussenpersoon. In deze rol verzorgt Coolblue het contractbeheer en de afwikkeling 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.

Het is alleen mogelijk om nieuwe apparatuur te verzekeren. U kunt de (Premium) Mobiele Apparatuurverzekering alleen afsluiten bij aankoop van een verzekerbaar 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 bevriezing.
- 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 onevenredige kosten met zich mee zou brengen, 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** minus het bedrag aan eigen risico.

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 minus het bedrag aan eigen risico.
- 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 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 voornamelijk 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.
- Schade waarbij u een uitkering ontvangt uit hoofde van een ander verzekeringscontract (zoals een inboedelverzekering).
- 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 opeenhopen van vuil en verstoppingen).
- Schade aan monitoren en schermen door oververhitting.
- Schade die de verzekerde apparatuur niet rechtstreeks heeft opgelopen (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.
- Verliezen door grove nalatigheid en/of gebrek aan de nodige zorgvuldigheid en voorzichtigheid die van een zorgvuldig persoon mag worden verwacht, waaronder (onder meer) schade door onopzettelijk verlies (zoals het vergeten of laten rondslingeren van verzekerde apparatuur).
- Schade die opzettelijk door u aan de verzekerde apparatuur is toegebracht.

## 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 direct bij Coolblue te melden, doch uiterlijk binnen 14 dagen. De originele aankoop bon 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. Er dient een bevestiging van de politie dat een strafbaar feit is gepleegd evenals informatie over de desbetreffende verzekerde apparatuur aan Coolblue te worden verstrekt.
  - 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 deze 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 er sprake is van grove nalatigheid. Deze verlaging is afhankelijk van de ernst van uw nalatigheid. De verlaging kan ertoe leiden dat u geen enkele vergoeding krijgt. De dekking blijft voortbestaan indien wordt bewezen dat de niet-nakoming van de verplichting niet het gevolg was van nalatigheid.

## 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. De contractduur is eveneens op uw polisblad vermeld.

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

**De eenmalig verschuldigde premie** hangt af van de aankoopprijs (inclusief btw), het soort apparatuur en de looptijd van het contract en de gekozen dekking.

De overeengekomen **eenmalige premie** is verschuldigd op het moment dat het contract wordt afgesloten. Coolblue zal namens ons premies innen, herinneringen versturen en annuleringen bevestigen en het contract beëindigen als de premie niet wordt betaald.

## 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 Versicherung AG 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.nl](mailto:klantenservice@coolblue.nl).

### 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@ergodirekt.de](mailto:infonederland@ergodirekt.de)

### 10.3 – Klacht bij betreffende klachteninstituut

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 het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Zie ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Het adres is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U kunt het instituut ook bellen op 070 – 333 8 999 of ga naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## 11 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op deze verzekeringsovereenkomst is Nederlands 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?

Uw contract eindigt uiterlijk bij het verstrijken van de overeengekomen contractuele looptijd van 12, 24 of 36 maanden, zoals op het polisblad is gespecificeerd. Opzeggen is niet nodig

### 12.2 – Beëindiging na een claim

Uw contract eindigt na een schadeclaim wegens een totaal verlies, diefstal of beroving van de verzekerde apparatuur, zelfs als een dergelijke claim wordt afgewezen.

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

### 13.1 – Ontbindingsrecht

U kunt uw contract binnen 30 dagen zonder opgaaf van reden schriftelijk ontbinden (bijv. per brief of e-mail). Deze periode gaat in zodra u het polisblad, het informatiedocument over het verzekeringsproduct en de polisvoorwaarden hebt ontvangen. Uw ontbinding kan worden gericht aan:

Coolblue B.V.  
t.a.v. Verzekeringen

Weena 664  
3012 CN Rotterdam, of per e-mail aan:  
[Klantenservice@coolblue.nl](mailto:Klantenservice@coolblue.nl)

### 13.2 – Gevolgen van de herroeping

Na een geldige ontbinding 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 ontbinding 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.