



## Harmony Comfort Verlengde Garantie Polisvoorwaarden

Voorwaarden behorende bij de verlengde garantie moeder polis. Deze dekking verlengt de fabrieksgarantie tot een maximale einddatum.

1.	Definities	1
2.	Dekking	1
3.	Duur en dekkingsperiode	1
4.	Einde dekking	1
5.	Premie	1
6.	Uitsluitingen	1
7.	Herstel of vervanging	1
8.	Verplichtingen	2
9.	Schade	2
10.	Volgorde voorwaarden	2
11.	Bescherming van uw persoonlijke gegevens	2
12.	Klantenzorg	2
13.	Juridisch	2

### 1. Definities

- 1.1. Fabrieksgarantie – Garantie afgegeven door de fabrikant van het product.
- 1.2. Fabrikant - Producent van het product.
- 1.3. Geautoriseerde reparateur - Een door ons of door de fabrikant aangewezen reparateur.
- 1.4. Gelijkaardig product - Product van hetzelfde merk en type met zoveel mogelijk dezelfde technische eigenschappen en specificaties. Dit kan een zogenaamd refurbished, gereviseerd of remanufactured product zijn.
- 1.5. Leverancier - Partij waarbij het product door de aan de gebruiker verkopende partij is aangeschaft, indien dit niet de fabrikant is.
- 1.6. Leveranciersgarantie – Garantie afgegeven door de leverancier van het product. Vaak is dit de distributeur of groothandel en is deze garantie aanvullend op de fabrieksgarantie.
- 1.7. Bewijs van dekking – Document of bericht waarop/waarin de specifieke gegevens van de dekking staan vermeld, zoals het gedekte product, de looptijd, de verzekeraar en gebruiker.
- 1.8. Dekkingsvoorwaarden – Dit document, andere uitingen dan dit document, inclusief commerciële uitingen, behoren niet tot de dekkingsvoorwaarden tenzij expliciet vermeld.
- 1.9. Retailgarantie – Garantie afgeven door de verkoper van het product. Dit is de garantie, vrijwillig of wettelijk, gegeven door de partij van wie de gebruiker het product heeft gekocht.
- 1.10. Schade – Plotseling optredend blijvend defect aan het product waardoor het product niet meer naar behoren functioneert.
- 1.11. U of uw – De verzekeringnemer
- 1.12. Gebruiker - Eigenaar van het product bij ingang van de dekking.
- 1.13. Wij, ons – De verzekeraar zoals vermeld op/in het bewijs van dekking, vertegenwoordigd door Harmony Service Center.

### 2. Dekking

Deze dekking dekt schades welke conform de garantie-/leveringsvoorwaarden van de fabrikant, voor rekening van de fabrikant waren hersteld indien er nog recht was op een dergelijke aanspraak bij de fabrikant. Dit zijn in de regel technische defecten dan wel storingen die voortkomen vanuit het product zelf en meestal geen direct aanwijsbare oorzaak hebben.

Deze dekking geldt enkel voor op de polis aangemelde producten welke in het bezit zijn van de eerste gebruiker.

### 3. Duur en dekkingsperiode

- 3.1. Deze dekking kent een maximale looptijd per product na aanschafdatum van het product door de gebruiker. Deze maximale looptijd staat op/in het bewijs van dekking vermeld.
- 3.2. Een schade dient zowel te zijn geopenbaard gedurende de dekkingsperiode als wel gemeld te worden tijdens de dekkingsperiode. Eerder geopenbaarde schades of na het verstrijken van de maximale looptijd gemelde schades, zullen niet in behandeling worden genomen.
- 3.3. De polis zal jaarlijks op de polis vervaldatum stilzwijgend worden verlengd met een jaar tenzij tijdig opgezegd.
- 3.4. Een opzegging door verzekeringnemer dient twee maanden van tevoren geschieden middels aangetekend schrijven gericht aan de administrateur Harmony Service Center. B.V.
  - 3.4.1. Na opzegging zal eventueel te veel betaalde premie pro-rata worden teruggestort met inhouding van reële administratieve kosten. Onderdeel van deze kosten zal onder andere zijn het informeren van alle deelnemers dat de verzekerde dekking is ingetrokken. Tevens zal verzekeringnemer de kosten van eventueel niet terug te vorderen assurantiebelasting dragen.
- 3.5. Een opzegging door verzekeraar dient twee maanden van tevoren geschieden middels aangetekend schrijven gericht aan de verzekeringnemer.
  - 3.5.1. Bij opzegging door verzekeraar zal te veel betaalde premie pro-rata worden teruggestort zonder inhouding van extra kosten en zal verzekeraar voor eigen rekening alle deelnemers informeren.

- 3.6. Verzekeraar is enkel gerechtigd tot beëindiging indien:
  - 3.6.1. Haar vergunning tot het doen van zaken op Belgisch grondgebied is ingetrokken.
  - 3.6.2. De vergunning van haar administrateur tot het doen van zaken op Belgisch grondgebied is ingetrokken.
  - 3.6.3. Aantoonbaar meer aan claims wordt uitbetaald dan pro-rata aan premie minus commissie is ontvangen. De premie zal pro-rata verdeeld worden over de jaren waarin risico wordt gelopen. De eerste twee jaar beschouwen wij als risicoloos.
  - 3.6.4. Zij door welke vorm van overmacht dan ook niet meer in staat of toegestaan is de geboden dekking te bieden.

### 4. Einde dekking

- 4.1. De dekking eindigt op de dag dat de maximale looptijd is bereikt om 12:00 's middags.
- 4.2. De dekking eindigt direct bij de afwijzing van een claim i.v.m. fraude of het vermoeden van fraude. Eventuele fraude-onderzoekskosten worden op de gebruiker verhaald als fraude is vastgesteld.
- 4.3. De dekking eindigt op het moment dat het eigendom van het product is overgedragen aan een ander.
- 4.4. De dekking eindigt na het laten herstellen van een niet gedekte schade door een niet door ons of de fabrikant geautoriseerde reparateur.
- 4.5. De dekking eindigt na vervanging of (gedeeltelijke) geldelijke uitkering.
- 4.6. De dekking eindigt op de polis vervaldatum na opzegging zoals vermeld in art 3.

### 5. Premie

- 5.1. De premie per gedekt product dient in één keer voldaan te worden bij aanvang van de dekking voor de gehele looptijd van de dekking.
- 5.2. Bewijs van dekking wordt afgegeven na ontvangst van deze premie.
- 5.3. Bij tussentijdse beëindiging van de dekking zijn wij niet verplicht tot het doen van premierestitutie, tenzij anders overeengekomen of conform art 3.

### 6. Uitsluitingen

- 6.1. Schades welke geheel of gedeeltelijk zijn toe te kennen aan een van buitenkomende oorzaak, zoals, maar niet gelimiteerd, vallen, drukken en stoten, waterschade, diefstal, ondeugdelijk of oneigenlijk gebruik of elke andere van buitenkomende kracht of invloed die aannemelijk tot de schade heeft geleid.
- 6.2. Schade als gevolg van het niet naleven van de gebruiksaanwijzing en voorschriften van de fabrikant en/of leverancier. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het gebruik van niet goedgekeurde accessoires of onjuist gebruik van het product. Denk ook aan het (vaak intensief) professioneel gebruiken van een product wat voor consumenten gebruik is bedoeld.
- 6.3. Schades welke te verhalen zijn op enige andere garantie of verzekering indien deze dekking niet had bestaan. Denk aan wettelijke of vrijwillig gegeven garanties vanuit de leverancier of verkoper van het product waar de gebruiker recht op heeft. Eventuele beperkingen op de dekking en uitkering van een andere garantie of verzekering ten opzichte van de dekking van deze dekking komen wel voor rekening van deze dekking.
- 6.4. Indien het product ooit, ook voorafgaand aan het ingaan van deze dekking, is gerepareerd door een niet door de fabrikant of door ons geautoriseerde reparateur en die reparatie enige invloed gehad zou kunnen hebben op de schade. Direct gevolg hoeven wij niet aan te tonen.
- 6.5. Schade als het gevolg van structurele productiefouten. Denk hierbij aan een fout ontwerp of foutief productieproces waardoor de oorzaak van de schade inherent aanwezig is in een significant aantal producten die op die wijze zijn geproduceerd. Er is in dat geval geen deugdelijk product geleverd.
- 6.6. Schade als het gevolg van langzaam inwerkende invloeden zoals bijvoorbeeld vocht, warmte, kou, slijtage, corrosie en schimmels. Specifiek moet hier genoemd worden als uitsluiting normale degeneratie van batterijen.
- 6.7. Cosmetische schades welke enkel een cosmetisch nadelig effect hebben, maar het algemeen functioneren van het product niet beïnvloeden. Denk aan krassen deuken of verkleuringen.
- 6.8. Schades aan of als gevolg van software of opgeslagen data. Bijvoorbeeld schades door virussen of het verlies van data.

### 7. Herstel of vervanging

- 7.1. Het is aan ons om bij een toegekende schadeclaim te bepalen of een product hersteld of vervangen wordt.
- 7.2. Bij herstel dient de gebruiker het product op onze kosten toe te sturen of in te leveren bij een door ons aangewezen reparateur bij de gebruiker in de buurt.
  - 7.2.1. Indien toesturen i.v.m. de aard van het product niet mogelijk is zullen wij een door ons aangewezen reparateur naar de gebruiker toesturen. Dit gebeurt pas nadat wij alle van de gebruiker benodigde stukken, zoals bij punt 8 vermeld hebben ontvangen en beoordeeld.
- 7.3. Bij vervanging dient de gebruiker het product altijd eerst aan ons over te dragen alvorens de gebruiker een gelijkwaardig vervangend product geleverd krijgt. Dit kan door het product op onze kosten aan ons toe te sturen of in te leveren bij een door ons aangewezen reparateur bij de gebruiker in de buurt.
  - 7.3.1. Indien toesturen i.v.m. de aard van het product niet mogelijk is zullen wij een door ons aangewezen leverancier naar de gebruiker toesturen om het product om te ruilen. Dit gebeurt pas nadat wij alle van de gebruiker benodigde stukken, zoals bij punt 8 vermeld hebben ontvangen en beoordeeld.



## Harmony Comfort Verlengde Garantie Polisvoorwaarden

7.4. Indien vervanging met een gelijkwaardig product niet mogelijk is zal in overleg met de gebruiker naar een alternatief gezocht worden. Indien er geen alternatief overeengekomen kan worden zullen wij overgaan tot het uitbetalen van de dagwaarde van het kapotte product. De dagwaarde wordt berekend door pro-rata jaarlijks 7% af te schrijven op de aankoopwaarde van het product.

7.5. Wij betalen nooit een vergoeding voor een herstel of vervanging welke de gebruiker zonder toestemming van ons heeft laten uitvoeren. Dit geldt ook indien de gebruiker wel recht had gehad op een vergoeding of vervanging, maar zonder melding te maken zelf naar een door ons geautoriseerde reparateur, anders dan de winkel waar de gebruiker het product heeft aangeschaft, is gegaan.

### 8. Verplichtingen

8.1. U dient ons te allen tijde zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van wijzigingen in uw situatie. U moet dan onder andere denken aan een verhuizing of een nieuw e-mailadres of telefoonnummer.

8.2. U dient te allen tijde zich te houden aan de instructies die wij verstrekken met betrekking tot het informeren van de gebruikers en aanmelden van producten voor dekking.

### 9. Schade

9.1. Bij schade dient de gebruiker:

9.1.1. Contact op te nemen met de winkel waar de gebruiker het product heeft gekocht, zij helpen de gebruiker verder met de claim. Indien de winkel niet meer bestaat of de gebruiker naar zijn of haar idee onvoldoende wordt geholpen dient hij of zij ons zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van de schade, opdat wij snel tot beoordeling en eventueel herstel of vervanging over kunnen gaan en/of verdere schade kunnen voorkomen.

9.1.2. Gebruiker dient bij een claim altijd:

1. Het originele aankoopbewijs van het product te overleggen.
2. De originele van toepassing zijnde garantievoorwaarden van het product te overleggen.
3. Alle overige relevante gevraagde informatie zo snel mogelijk te verschaffen.
4. Mee te werken aan verhaal op derden, zoals op een andere verzekering of nog geldende garantie.

9.2. Indien u of de gebruiker niet, of niet voldoende medewerking geeft aan deze en andere gestelde voorwaarden en ons daarmee schaadt in onze belangen, ook zijnde interne, eigen kosten, kunnen wij de claim afwijzen en/of stoppen met de behandeling van de claim.

### 10. Volgorde voorwaarden

10.1. Bij tegenstrijdigheden tussen voorwaarden en andere uitingen geldt de volgende volgorde, waarbij geldt dat bij tegenstrijdigheid de hoogste bron op de lijst bepalend zal zijn:

1. De polis
2. Deze voorwaarden
3. Bewijs van dekking (verstrek door u bij aanschaf van de dekking)
4. Dekkingsvoorwaarden (verstrek door u bij aanschaf van de dekking)
5. Fabrieksgarantie
6. Leveranciersgarantie
7. Retailgarantie

10.2. Voor alle overige uitingen en voorwaarden geldt dat zij ondergeschikt zijn aan de voorwaarden zoals gemeld bij 10.1 en verder geldt daarbij dat alle schriftelijk voorwaarden of uitingen boven enige mondelinge toezegging gaan.

### 11. Bescherming van uw persoonlijke gegevens

Anker verwerkt persoonsgegevens. Anker heeft deze gegevens nodig in het kader van het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst en in het kader van de verdere uitvoering die Anker geeft aan de verzekeringsovereenkomst (zoals: premie-incasso en schadebehandeling). Daarnaast vindt verwerking plaats om te voldoen aan wet- en regelgeving en om gerechtvaardigde belangen van Anker en derden (zoals: marketingdoeleinden, bestrijding van verzekeringsoplichting en andere vormen van verzekeringscriminaliteit, statistische analyses) te kunnen behartigen. Anker kan ook bijzondere categorieën van persoonsgegevens verwerken.

Persoonsgegevens die Anker van u verkrijgt 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, toezichhouders, politie en justitie).

U heeft het recht om geïnformeerd te worden over de persoonsgegevens die Anker van u heeft verwerkt. Onder bepaalde voorwaarden kunt u Anker 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 Anker verstrekte persoonsgegevens kunt u in bepaalde gevallen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm verkrijgen.

Toezichhouder op de verwerking van persoonsgegevens door Anker Insurance Company n.v., is de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 BRUSSEL. Klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u indienen bij Anker. Bent u het niet eens met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij Ombudsman van de verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 BRUSSEL via het klachtenformulier beschikbaar op <https://www.ombudsman.as/nl/complaint/> klachtenformulier.

### 12. Klantenzorg

Wij vinden de service die wij u verlenen uiterst belangrijk. Als u vragen heeft over uw polis kunt u contact opnemen met onze Verzekeringstussenpersoon. 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 Verzekeringstussenpersoon, Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam, 078 - 48 37 93 (lokaal Belgisch nummer).
2. Wanneer u nog steeds ontevreden bent over de manier waarop uw vraag is afgehandeld, kunt u contact opnemen met ons, Anker Insurance Company n.v., Afdeling Klachtenbehandeling, Postbus 8002, 9702 KA Groningen, Tel: +31 (0)50 - 520 99 99, Website: [www.ankerinsurance.eu](http://www.ankerinsurance.eu)
3. Als u van mening bent dat uw vraag door beide instanties niet naar behoren is afgehandeld, kunt u de Ombudsman van de 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. De Ombudsman van de verzekeringen is op het volgende adres te bereiken: de Meeûssquare 35, 1000 BRUSSEL, alsook via het klachtenformulier beschikbaar op <https://www.ombudsman.as/nl/complaint/> klachtenformulier.

Wanneer u geen gebruik wil of kan maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden kunt u het geschil voorleggen aan de rechtbank.

### 13. Juridisch

Op deze polis is het Belgische recht van toepassing.

Het risico van deze verzekering wordt gedragen door Anker Insurance Company n.v., Paterswoldeweg 812, 9728 BM Groningen.

Administratie wordt gevoerd door Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam. Tevens staat Harmony Service Center B.V. geregistreerd als verzekeringstussenpersoon, als aangesloten onderneming bij Harmony Financial Services B.V., AFM-vergunning nummer 12004420. En beschikt over een uitgaand Europees paspoort met het recht diensten te verlenen in België, welke tevens geregistreerd is bij de FSMA.