

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

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij de elektronica- en kostbaarhedenverzekering Harmony Comfort IT Business. 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 078 - 48 37 93 (lokaal Belgisch nummer).

De details van Harmony Comfort IT Business

Harmony Comfort IT Business biedt wereldwijde dekking voor uw product(en) bij schade en optioneel bij diefstal en/of beroving. Deze dekking wordt geboden door ons, Anker Insurance Company n.v., verzekeraar erkend door de [NBB onder nummer 2593](#). 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 maandelijke termijnen te bepalen in geval van huurkoop, kopen op afbetaling o.i.d.
- Aankoopwaarde – De waarde van het product vermeld op uw aankoopbewijs, exclusief btw.
- Verzekeringstussenpersoon – 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 dragen bij elke individuele claim. Dit staat vermeld in de polis. Dit kan ook nihil zijn.
- Einddatum – Uiterlijke dag waarop de polis definitief komt te vervallen. Dit staat vermeld in de polis.
- Oplichting – Met het oogmerk om zich een zaak toe te eigenen die aan een ander toebehoort, zich gelden, roerende goederen, verbintenissen, kwijtingen, schuldbevrijdingen doet afgeven of leveren, hetzij door het gebruik maken van valse namen of valse hoedanigheden, hetzij door het aanwenden van listige kunstgrepen om te doen geloven aan het bestaan van valse ondernemingen, van een denkbeeldige macht of van een denkbeeldig krediet, om een goede afloop, een ongeval of enige andere hersenschimmige gebeurtenis te doen verwachten of te doen vreezen of om op andere wijze misbruik te maken van het vertrouwen of van de lichtgelovigheid.
- 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 herstel of vervanging door de fabrikant of leverancier van het product in geval van een intern defect.
- Gelijkaardig product – Een product met zoveel mogelijk dezelfde technische specificaties en bij benadering leeftijd of met betere specificaties als het(de) aangekocht product(en) indien niet beschikbaar.
- Ongeval schade - Schade veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge, van buiten komende, gebeurtenis.
- Polis – De polisvoorwaarden plus het bijblad.
- Polis vervalddatum – Datum waarop een nieuwe dekkingstermijn ingaat. Einde van de eerste dekkingstermijn of, indien van toepassing, de eerste dekkingstermijn plus verlengingen.
- Premieervalddatum – De datum waarop de (periodieke) premie betaald dient te worden.
- Product(en) – Het (elektronica-)product dat in de polis 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 – 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 Anker Insurance Company n.v.
- Wereldwijde dekking – Dekking bij diefstal of schade die ontstaan is binnen en buiten België. De schade wordt in België 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 dekkingstermijn

De voorlopige dekking gaat direct na de registratie van de aanvraag in de winkel 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. De verzekeraar heeft nimmer een verplichting over te gaan tot definitieve acceptatie en mag de door u aangevraagde dekking zonder opgave van reden afwijzen gedurende de voorlopige dekkingstermijn. 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 door de verzekeraar worden de eventueel door u reeds betaalde premies aan u gerestitueerd.

De dekkingstermijn na definitieve acceptatie wordt gepreciseerd in de polis en loopt vanaf de datum van definitieve acceptatie en loopt dan vanaf de datum van registratie van de aanvraag. Bij polissen met periodieke premiebetaling zullen wij deze dekking na de polis vervalddatum stilzwijgend verlengen met een periode van telkens één maand.

Premiebetaling

Enmalige premie

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

Uitblijven van betaling (Art 69 W.Verz.)

- Indien de premie niet of niet tijdig is betaald, dat houdt in niet binnen 30 dagen na de premieervalddatum, ontvangt u van ons een ingebrekestelling bij aangetekende zending. Wanneer u nalaat binnen 15 dagen, te rekenen vanaf de dag volgend op de afgifte van de aangetekende zending, de premie alsnog te betalen, wordt de dekking geschorst ten aanzien van de schade die ontstaan is na deze 15 dagen. Een nadere ingebrekestelling is niet vereist. U blijft niettemin gehouden tot betaling van elk verschuldigd bedrag, vermeerderd met eventueel invorderingskosten 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 15 dagen, aanvangende de dag na de eerste ingebrekestelling 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 op te zeggen indien wij er bij herhaling niet in slagen de verschuldigde premie te incasseren. Deze opzegging wordt van kracht na het verstrijken van 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing. Wij zijn nimmer tot het verlenen van premierestitutie verplicht.

Dekking

Harmony Comfort IT Business

- In geval van (1) ongeval schade ontstaan tijdens en na de garantietermijn of (2) defect ontstaan na de garantietermijn 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 conform de afschrijvingstabel.

Harmony Comfort IT Business Plus

- Idem als Harmony Comfort IT Business, 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 conform de afschrijvingstabel.

Afschrijvingstabel

Leeftijd van het product	Vergoeding bij geldelijke uitkering
0 t/m 12 maanden	100% van de aankoopwaarde
12 t/m 24 maanden	75% van de aankoopwaarde
24 t/m 36 maanden	50% van de aankoopwaarde

Uitsluitingen

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

- Confiscatie of in bewaring nemen van het product.
- Esthetische 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 overeenkomst 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 beveiligingssysteem zijn geactiveerd. Het product moet buiten het zicht in een vergrendeld handschoenvak 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-normeringen is aan slijtage onderhevig.
- Onbeheerd achterlaten van het product, zijnde 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 als een goede huisvader. Dit zijn situaties waarin naar algemene begrippen en/of ervaringsregels rekening wordt gehouden met een verhoogde kans op schade en/of diefstal. U dient netjes en voorzichtig met het product om te gaan



- 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, ongeregelde heden, 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

- Indien van toepassing, het eigen risico dat geldt
- Kosten die u onder de voorwaarden van een andere garantie of verzekering reeds verhaald heeft.
- Kosten voor het aanleveren van het defecte apparaat, zoals koerierskosten of zelfgemaakte verzendkosten.
- Gevolgschade, 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 gevolgschade 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 gegevens over het risico opzettelijk verzwijgt of opzettelijk onjuist meedeelt en dit ons misleidt, is de verzekeringsovereenkomst nietig (Art 59 W.Verz.). 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, zonder rekening te houden met de polis vervaldatum.
- Wij kunnen, uw verzekering beëindigen binnen één (1) maand na het afhandelen van een claim met inachtneming een opzegtermijn van drie (3) maanden, zonder rekening te houden met de polis vervaldatum.
- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering op elk tijdstip wijzigen. Wij zullen u minimaal één (1) maand van tevoren schriftelijk in kennis stellen van de aanpassingen. Indien deze aanpassing voor u leidt tot een hogere premie en/of aanpassing van de voorwaarden in uw nadeel, heeft u het recht uw verzekering op te zeggen. U dient dit schriftelijk binnen één (1) maand na onze berichtgeving bij ons kenbaar te maken.
- 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.
- U kunt uw polis per eerstvolgende polis vervaldatum opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- Wij kunnen uw polis per eerstvolgende polis vervaldatum opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- Alle formele communicatie tussen u en ons met betrekking tot uw verzekering of claim dient schriftelijk dan wel via e-mail via de Verzekeringstussenpersoon te geschieden.
- Indien U de verzekeringsovereenkomst wenst op te zeggen, dient u aan ons een aangetekend schrijven te richten. Indien u de opzeg meldt per e-mail, verbindt de verzekeraar zich ertoe de regelmatigheid van deze opzeg te aanvaarden

Uw verplichtingen

- U dient zoals een goede huisvader 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 hebben de bepalingen van de polis voorrang op dit document en heeft de informatie in dit document voorrang op andere schriftelijke informatie, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk aan u door ons is gecommuniceerd.
- U kunt geen rechten aan de polis ontleen 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 078 - 48 37 93 (lokaal Belgisch nummer) 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 kennisgeving van de diefstal:
 - Indien mogelijk het product op afstand blokkeren.
 - Aangifte doen bij de politie. Het originele proces-verbaal moet bezorgd worden aan de Verzekeringstussenpersoon. Ook wordt verzocht een eigen verklaring van wat er gebeurd is op te stellen.
- 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 kapotte 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, met inachtneming van de eerstvolgende polis vervaldatum; of
 - Drie (3) maanden na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door ons wordt opgezegd, met inachtneming van de eerstvolgende polis vervaldatum, met uitzondering van beëindiging wegens opzet tot misleiding of oplichting, de dekking eindigt dan de dag na dagtekening van de bevestiging; of
 - Na vervanging van uw product na een schade of diefstal of geldelijke uitkering na een schade of diefstal.
 - Drie (3) maanden na de faillietverklaring van de verzekeringnemer bij opzeg door ons; of
 - Gedurende drie (3) maanden na de faillietverklaring van de verzekeringnemer door de curator van het faillissement; of
 - De dag waarop u binnen 14 dagen na ontvangst de polis beëindigt; of
 - Een (1) maand volgend op de aangetekende opzeggrief van overlijden van de verzekeringnemer
 - De dag waarop de maximale looptijd van 36 maanden is bereikt
- Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoen. Bij beëindiging ontvang u te veel betaalde premie pro-rata terug.

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: marketingdoelenden, 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, toezichthouders, 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.

Toezichthouder 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 Meeûsquare 35, 1000 BRUSSEL via het klachtenformulier beschikbaar op <https://www.ombudsman.as/nl/complaint/klachtenformulier>.

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
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.

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.