

### 1. We zijn er om te helpen als u ons nodig heeft

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij uw elektronica- en kostbaarhedenverzekering. De dekking geldt alleen voor de op de polis vermelde product(en). Dit document bevat belangrijke informatie die u goed moet lezen. U kunt de administrateur bereiken op 078 - 48 37 93 (lokaal Belgisch nummer) als u vragen heeft.

In geval van tegenstrijdigheid over uw rechten en plichten prevaleert de informatie in uw polis, inclusief de clausules, en prevaleert de informatie in dit document boven andere schriftelijke informatie. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk door ons aan u is meegedeeld.

### 2. Waarvoor is deze verzekering?

Deze verzekering biedt wereldwijde dekking voor uw op de polis vermelde product(en) in geval van ongevalsschade en defecten tot een maximum van de verzekerde waarde. Deze dekking geldt echter alleen na acceptatie door ons, zolang de vereiste premie is voldaan en zolang u zich houdt aan deze polisvoorwaarden, zoals nader uitgewerkt in de op deze polis van toepassing zijnde voorwaarden.

### 3. Definities van wie en wat

- Aankoopbewijs - Ontvangstbewijs of specificatie waarop staat wat u bij aankoop voor het product hebt betaald, of een specificatie waarop de productwaarde staat vermeld die wordt gebruikt om uw maandelijkse termijnen te bepalen in geval van huurkoop of koop op afbetaling.
- Aankoopwaarde - De waarde van het product vermeld op uw aankoopbewijs. Dit is ook de maximale verzekerde waarde.
- Administrateur - Harmony Financial Service B.V. tezamen met Harmony Service Center B.V.
- Dagwaarde - De waarde van het product in het economische verkeer direct voor het optreden van de schade of het defect.
- Defect - Een fysieke verslechtering veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge, interne gebeurtenis, die zich uit in een permanente verandering van vorm en/of structuur, waarvan de oorzaak in het product zelf ligt, die niet het gevolg is van een productiefout en die onder de garantie valt indien de garantie van toepassing was geweest.
- Diefstal - Verlies van het product na beroving of inbraak.
- Einddatum - Uiterlijk de dag waarop de polis definitief afloopt. Indien van toepassing, wordt dit in de polis vermeld.
- Fraude - Een opzettelijke handeling door een of meer personen waarbij een onjuiste voorstelling van zaken wordt gebruikt om een onwettig voordeel te behalen.
- Garantie of waarborgperiode - Hieronder wordt zowel een fabrieksgarantie als een wettelijke garantie (niet-conformiteit) verstaan. Dit is de eventueel verlengde periode van zekerheid waarbinnen u van de fabrikant of wettelijk recht heeft op herstel of vervanging door de fabrikant of leverancier van het product in geval van een defect.
- Gelijkaardig product - Een product dat qua soort, kwaliteit, staat en ouderdom vergelijkbaar en/of beter is aan het verzekerde product.
- Ongevalsschade - Een fysieke aantasting, die zich uit in een blijvende verandering van vorm en/of structuur van het product, veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge, van buiten komende, gebeurtenis.
- Originele accessoires - Accessoires die zonder bijbetaling bij het product worden geleverd, denk aan oplaadkabels of oordopjes, die in de verpakking zitten en essentieel die zonder extra kosten bij het product worden geleverd, zoals oplaadkabels of oordopjes, die zich in de verpakking bevinden.
- Polis - Het bewijs van verzekering dat u ontvangt.
- Polis vervaldatum - Einde van de eerste dekkingsperiode of, indien van toepassing, de eerste dekkingsperiode plus verlengingen.
- Premieervaldatum - De datum waarop de (periodieke) premie moet worden betaald.
- Product(en) - Het in de polis of polis bijlage vermelde (elektronica)product inclusief de originele accessoires.
- Reparatiekosten - Onderdelen en arbeidskosten voor reparatie van het beschadigde product. Transportkosten zijn niet inbegrepen.
- U of uw - Dit is de in de polis genoemde verzekeringnemer tezamen met personen met wie de verzekeringnemer duurzaam in gezinsverband samenleeft. Of in geval van zakelijk gebruik, alle personen die op duurzame basis in dienst zijn van de verzekeringnemer.
- Verlies - Het niet langer in bezit hebben van het product, anders dan door diefstal of verkoop.
- Voorwaarden - Alle schriftelijke informatie die aan u wordt verstrekt door middel van dit document, de polis of andere officiële schriftelijke documentatie van ons. Informatie in commerciële uitingen, zoals folders, advertenties, etc. valt hier niet onder.
- Wij, we, ons, of onze - Lime Street Insurance PCC Limited - BASEL FIDES Insurance Cell met de administrateur.
- Wereldwijde dekking - Dekking in geval van schade die binnen en buiten België in ontstaan. Buiten België is het product verzekerd voor een termijn van maximaal 100 ichtereen. De schade wordt afgehandeld in België. U moet in België wonen.
- Persoonlijk gebruik: Dit verwijst naar het gebruik van huishoudelijke apparaten in een woonomgeving voor dagelijkse huishoudelijke activiteiten. Voorbeelden zijn een koelkast in de keuken, een televisie in de woonkamer of een wasmachine in de wasruimte thuis. Persoonlijk gebruik wordt gekenmerkt door het feit dat het apparaat wordt gebruikt voor de privé- en huishoudelijke behoeften van individuen of gezinnen, niet voor commercieel gewin of in een zakelijke omgeving.
- Zakelijk gebruik: Dit verwijst naar het gebruik van huishoudelijke apparaten in een professionele of kantooromgeving, voornamelijk ter ondersteuning van zakelijke activiteiten, maar niet als de belangrijkste bron van zakelijk inkomen. Voorbeelden zijn een koffiezetapparaat in een kantooromgeving, een magnetron in een personeelskeuken of een koelkast in de werknemerslounge van een klein bedrijf. Zakelijk

gebruik betekent dat het apparaat wordt gebruikt in een zakelijke omgeving om de werkomgeving te ondersteunen of te verbeteren, maar niet direct betrokken is bij de productie van goederen of diensten voor de verkoop. Hoewel zakelijk gebruik gedekt is onder deze polis, is industrieel gebruik uitgesloten.

- Industrieel gebruik: Deze term verwijst naar het gebruik van apparaten als integraal onderdeel van commerciële of industriële activiteiten, waarbij het apparaat een primair gereedschap of hulpmiddel is bij de productie van goederen of diensten voor de verkoop. Voorbeelden zijn grote ovens in een bakkerij, industriële vaatwassers in een restaurant of gespecialiseerde koeleenheden in een voedselverwerkingsfabriek. Industrieel gebruik wordt gekenmerkt door het feit dat de apparatuur essentieel is voor de kernactiviteiten van het bedrijf en direct bijdraagt aan het genereren van inkomsten en winst.

### 4. Voorlopige dekking en dekkingsperiode

Voorlopige dekking wordt verleend onder voorbehoud van aanvaarding van de definitieve aanvraag. De voorlopige dekking gaat in onmiddellijk na de aanvraag van de verzekering en geldt alleen als wij alle in de aanvraag gevraagde gegevens hebben ontvangen. De voorlopige dekking heeft een maximale duur van 14 dagen en eindigt met terugwerkende kracht vanaf het moment van aanvraag indien de definitieve aanvraag wordt afgewezen. Tijdens de voorlopige dekking hebben wij de mogelijkheid om aanvullende informatie bij u op te vragen ten behoeve van de definitieve acceptatie. Wij hebben geen verplichting tot definitieve acceptatie en mogen de door u aangevraagde dekking zonder opgave van reden afwijzen tijdens de voorlopige dekkingsperiode. Als de definitieve aanvraag wordt afgewezen, wordt de reeds betaalde premie aan u geretourneerd. De dekkingsperiode na definitieve acceptatie is vastgelegd in de polis en loopt vanaf de datum van aanvraag. Bij polissen met periodieke premiebetaling verlengen wij deze dekking stilzwijgend na de minimale contractduur op de polis vervaldatum.

Een schade moet tijdens de dekkingsperiode aan het licht zijn gekomen. Schade die voor of na de dekkingsperiode aan het licht komt, wordt niet in aanmerking genomen, ongeacht het tijdstip van de oorzaak.

### 5. Premiebetaling

Periodieke premie

- Voor periodieke premies wordt de eerste premie via automatische incasso van uw rekening geïncasseerd nadat uw polis is afgegeven. De dekking gaat in zodra de eerste premie door ons is ontvangen. Vervolgpremie's zullen rond de premieervaldatum door middel van een automatische incasso van uw rekening worden geïncasseerd.
- Uitblijven van betaling (Art 69 W.Verz.)
- Als de premie niet of niet tijdig is betaald of kan worden geïncasseerd, dat wil zeggen niet binnen 30 dagen voor de premieervaldatum, ontvangt u van ons een aanmaning. Indien u de premie niet binnen 15 dagen betaalt, ingaande de dag na deze aanmaning, wordt de dekking geschorst ten aanzien van schade ontstaan na deze 15 dagen. Een verder verzuim is niet vereist. Niettemin blijft u gehouden tot betaling van het verschuldigde bedrag, vermeerderd met eventuele incassokosten en wettelijke rente.
- De schorsing van de dekking eindigt 24 uur nadat wij het verschuldigde bedrag hebben ontvangen en eventuele kosten en/of schades ontstaan gedurende de periode gerekend vanaf 15 dagen, ingaande de dag na de eerste aanzegging tot het moment dat de dekking weer van kracht is geworden, worden niet vergoed. Wij behouden ons het recht voor uw vordering niet in behandeling te nemen indien de premies niet tijdig zijn voldaan. Tevens behouden wij ons het recht voor de verzekering zonder verdere ingebrekestelling te beëindigen indien wij er herhaaldelijk niet in slagen de verschuldigde premie te innen. Deze beëindiging wordt van kracht na het verstrijken van 15 dagen vanaf de eerste dag van opschorting.

### 6. Dekkingen

- Op uw polis staat vermeld welke van de volgende dekkingen op u van toepassing zijn: defect en/of ongeval schade.
- De keuze voor reparatie, vervanging of uitkering is altijd aan ons. Uitkering in geld vindt alleen plaats als reparatie of vervanging niet mogelijk is tot maximaal de verzekerde waarde.
- Alle installatie- en verwijderingskosten die nodig zijn om de reparatie of vervanging uit te voeren, zijn ook gedekt.
- De schade die ontstaat aan het verzekerde apparaat als gevolg van een constructie-, materiaal- of gietfout, of een bewerkings- of montagefout gemaakt door de fabrikant van het verzekerde apparaat, tenzij uit de polis blijkt dat de fabrieksgarantie is verzekerd, in welk geval dekking wordt verleend overeenkomstig de fabrieksgarantievoorwaarden die van kracht zijn op het moment van aankoop; of enig ander van buiten komend onheil hoe ook genaamd, tenzij het risico's betreft die elders in de voorwaarden of op het polisblad uitdrukkelijk zijn uitgesloten.
- In geval van (1) ongevalsschade veroorzaakt tijdens en na de garantieperiode of (2) defecten ontstaan na de garantieperiode van het product, laten wij het product repareren, vervangen wij het product door een gelijkwaardig product, of betalen wij u de dagwaarde van het verzekerde product tot een maximum van de verzekerde waarde als reparatie of vervanging niet mogelijk is tot maximaal de verzekerde waarde, mits u het beschadigde verzekerde product aan ons overdraagt.

## 7. Uitsluitingen

Vervanging, reparatie of uitkering vindt niet plaats als defecten of schade zijn veroorzaakt door, opgetreden tijdens of als gevolg van:

- Inbeslagname of confiscatie van het product door een overheidsinstantie.
- Verblijf van het product buiten België voor een ononderbroken periode van meer dan 100 kalenderdagen.
- Een ongeoorloofde reparatie of wijziging.
- Fouten of gebreken die inherent zijn aan of voortkomen uit het productieproces. Zogenaamde productiefouten, ongeacht of de producent dit garandeert.
- Het niet opvolgen van de instructies van de fabrikant, verkeerd gebruik. Hieronder vallen ook de aanwijzingen betreffende de waterbestendigheid.
- Onder invloed zijn van drugs, alcohol of andere verdovende middelen.
- Het uitvoeren van een criminele handeling door u.
- Installatie, normaal onderhoud, inspectie, afstelling of reiniging tenzij uitgevoerd door de leverancier van het product of door een derde in opdracht van de leverancier van het product.
- Langzaam inwerkende invloeden zoals corrosie als gevolg van regelmatig gebruik in vochtige ruimtes of bovengemiddeld intensief gebruik.
- Natuurrampen, zoals overstroming, aardbeving, orkaan of vulkaanuitbarsting en de directe gevolgen daarvan.
- Normale slijtage of geleidelijke verslechtering, zoals batterijen, kabels, adapters, accessoires en andere toebehoren die onderhevig zijn aan normale en soms vrij snelle slijtage en/of verslechtering als gevolg van de aard en het gebruik ervan. Waterbestendigheid zoals gedefinieerd in IP-normen is ook onderhevig aan slijtage.
- Het onbeheerd achterlaten van het product, d.w.z. buiten uw zicht en/of invloedssfeer, in bijvoorbeeld een openbare 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.
- Opzet of onvoldoende zorg van u, slordigheid in afwijking van artikel 7:952. Hiervan is sprake als u geen of onvoldoende maatregelen heeft genomen om schade te voorkomen. Het gaat om situaties waarin volgens algemene voorwaarden en/of ervaringsregels rekening wordt gehouden met een verhoogd risico op schade.
- De schade is veroorzaakt door een kernreactie.
- De schade is veroorzaakt door georganiseerd geweld (oorlogshandelingen) in de vorm van: gewapend conflict inclusief acties van een VN-vredesmacht, een burgeroorlog, georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid, binnenlandse onlusten of miterij.
- Opzettelijke beschadiging in een woning of andere afgesloten ruimte waar het product langer dan 45 dagen onbeheerd is achtergelaten.
- Rellen, stakingen, daden van terrorisme of politieke onlusten.
- Het uitlenen of verhuren van het product.
- Virussen, software of software inclusief updates van de fabrikant en/of derden.
- Diefstal of verlies.
- Industrieel gebruik.

## 8. We betalen geen vergoeding voor

- Kosten die u al vergoed heeft gekregen, onder de voorwaarden van een andere garantie of verzekering.
- Kosten voor het afleveren van het defecte apparaat, zoals koerierskosten of zelfgemaakte verzendkosten.
- Gevolgsschade, waaronder uitgaven of gederfde winst als gevolg van het niet kunnen gebruiken van het product.  
Uitgesloten hiervan zijn:
  1. Tot € 50 aan bedorven voedsel bij een gedekt verlies aan een koelkast of vriezer of een soortgelijk product.
  2. Tot € 100 voor beschadigde kleding in geval van gedekte schade aan een wasmachine of droger.
- Cosmetische schade, zoals deuken, krassen, verkleuringen en andere uiterlijke beschadigingen die de werking van het product niet beïnvloeden.
- Een gebrek dat valt onder de garantie van de fabrikant of een gebrek waaruit geconcludeerd moet worden dat het product niet aan de overeenkomst beantwoordt. In deze gevallen moet u zich wenden tot de fabrikant of tot de partij aan wie u het product hebt verkocht.
- Schade die onder garantie wordt afgekeurd in verband met een eerdere reparatie die niet door ons is goedgekeurd en die onder garantie zou zijn gedekt als deze reparatie niet zou hebben plaatsgevonden.
- De kosten van reparatie uitgevoerd door een ander dan onze geautoriseerde reparateur.
- Verlies van gegevens en/of software en alle gevolgsschade veroorzaakt door beschadiging of defect, tijdens het reparatieproces, als gevolg van vervanging of door enige andere oorzaak.
- Schade of gebreken die zijn ontstaan indien u de instructies niet heeft nageleefd terwijl het product werd toevertrouwd aan een koeriers-/postbedrijf of een andere zorgdienst.

## 9. Uw verplichtingen

- U moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om schade te voorkomen. Dit betekent dat wanneer u de redelijke keuze hebt, u de veiligste situatie moet kiezen.
- U moet er alles in het werk stellen om schade te beperken.
- U moet zich houden aan de gebruiksaanwijzing van het product. Als u zich daar niet aan houdt, zijn wij niet verplicht om uitkeringen te betalen.
- U moet het product gebruiken zoals de fabrikant het bedoeld heeft. Dit omvat ook het gebruik van niet-professionele producten in professionele situaties, wat niet is toegestaan.

- U moet ons op de hoogte stellen van elke wijziging in uw gegevens, waaronder uw contactgegevens, of die van het product. Als u ons niet op de hoogte heeft gebracht van uw wijzigingen, behouden wij ons het recht voor om uw claim niet in behandeling te nemen.
- U moet de aankoopbon bewaren. Als u dit niet doet, kan de afhandeling van de claim vertraging oplopen of kan uw claim worden afgewezen.
- U moet ons op de hoogte brengen van de verandering van eigenaar van het product. Als het product een nieuwe eigenaar krijgt, kan de verzekering niet worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar.
- U moet zich houden aan deze polisvoorwaarden.
- U kunt geen rechten aan de polis ontlennen u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen, voor zover dit onze belangen schaadt.

## 10. Wat te doen bij schade

- U moet zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 werkdagen, contact met ons opnemen op 078 - 48 37 93 (lokaal Belgisch nummer) om de claim in te dienen. U kunt ons ook per e-mail bereiken op [info@harmony.nl](mailto:info@harmony.nl) of u kunt uw claim online indienen via ons klantenportaal Mij Harmony.
- In geval van ongevallsschade of defecten dient u het beschadigde product aan ons te overhandigen.
- Het is niet toegestaan het product door iemand een ander dan onze erkende reparateur te laten repareren.
- Wanneer een claim wordt ingediend, dient u ons binnen 48 uur alle bewijsstukken te overhandigen die wij nodig achten om de oorzaak en omvang van de claim vast te stellen. U dient tevens het aankoopbewijs van het product te overleggen, indien dit nog niet aan ons is verstrekt op het moment van het afsluiten van de verzekering.
- Als het product als gevolg van een claim wordt vervangen, wordt het eigendomsrecht van het te vervangen product geacht op ons te zijn overgegaan op het moment dat u het product aan ons overhandigt of naar ons opstuurt. Het vervangende product blijft verzekerd zonder tegenbericht.
- Als het product als gevolg van een schade wordt gerepareerd, wordt het eigendomsrecht van het herstelde onderdeel geacht op ons te zijn overgegaan op het moment dat u het product aan ons overhandigt of naar ons opstuurt.
- U bent verplicht ons te helpen als wij de kosten die overeenkomen met uw vordering willen verhalen op een aansprakelijke derde.
- Indien mogelijk dient u foto's te maken van de beschadiging of het defect aan het product.
- U kunt geen rechten aan de polis ontlennen als u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen, voor zover dit onze belangen.

## 11. Algemeen

- Als u bij het sluiten van de overeenkomst valse, tegenstrijdige of onvolledige informatie heeft verstrekt met de bedoeling te bedriegen of te frauderen, of daarna valse, tegenstrijdige of onvolledige informatie heeft verstrekt met de bedoeling te bedriegen of te frauderen, kunnen wij deze polis onmiddellijk beëindigen (art 59 W.Verz.). Wij zullen de reeds betaalde uitkeringen terugvorderen en de door ons gemaakte onderzoekskosten terugvorderen. Daarnaast kunnen we gerechtelijke stappen ondernemen. Een eventuele lopende claim wordt verder niet in behandeling genomen.
- U kunt uw verzekering opzeggen binnen één (1) maand na behandeling van een schade met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- Wij kunnen uw verzekering opzeggen binnen één (1) maand na afhandeling van een schadegeval met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden tijdens de looptijd van de verzekering aanpassen. Wij stellen u tenminste één (1) maand van tevoren schriftelijk op de hoogte van de aanpassingen. Als deze aanpassing leidt tot een hogere premie en/of aanpassing van de voorwaarden in uw nadeel, heeft u het recht uw verzekering op te zeggen. U moet dit binnen één (1) maand na onze melding schriftelijk aan ons kenbaar maken.
- U kunt uw verzekering binnen 14 dagen na ontvangst van de polis opzeggen. Als u geen claim heeft ingediend, krijg u de eventueel door u betaalde premies teruggestort.
- Alle formele communicatie tussen u en ons met betrekking tot uw verzekering of claim dient schriftelijk of via e-mail via de administrateur plaatsvinden.

## 12. Einde van de dekking

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

- Op de dag dat het bericht dat uw aanvraag is afgewezen wordt medegedeeld; Of
- Eén (1) maand na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door u is opgezegd, met inachtneming van de minimale contractduur; Of
- Twee (2) maanden na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis is opgezegd, met uitzondering van opzegging wegens opzet tot misleiding of bedrog, dan eindigt de dekking de dag na de datum van de bevestiging; Of
- De dag waarop u de polis beëindigt, als u de verzekering opzegt binnen 30 dagen na de bevestiging van de aanvraag van uw verzekering; Of
- De dag na het overlijden van de verzekeringnemer; Of
- De dag waarop de einddatum wordt bereikt; Of
- Op het moment dat u ons op de hoogte stelt dat u niet meer woonachtig bent in België. U dient ons minimaal één (1) maand van tevoren op de hoogte te stellen zodat wij uw polis kunnen beëindigen met de één (1) maand opzegtermijn. Indien u ons later dan één (1) maand informeert, wordt uw polis per direct stopgezet. Als dat het geval is, heeft u geen recht op premierestitutie.

Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoet.

### 13. Bescherming van uw persoonlijke gegevens

Wij verwerken persoonsgegevens. Deze gegevens hebben wij nodig in het kader van de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst en in het kader van de verdere uitvoering die wij aan de verzekeringsovereenkomst geven (zoals: risico-inspectie, premieïncasso en schadebehandeling). Daarnaast vindt verwerking plaats om te voldoen aan weten regelgeving en om gerechtvaardigde belangen van ons en derden te kunnen behartigen (zoals: marketingdoeleinden, bestrijding van verzekeringsfraude en andere vormen van verzekeringscriminaliteit, statistische analyses). Ook kunnen wij bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens met betrekking tot 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 aan derden worden verstrekt (zoals: experts, schadeherstelbedrijven, onderzoeksbureaus, dienstverleners, toezichthouders, politie en justitie).

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

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

Deze verzekering wordt u aangeboden door de administrateur met machtiging van ons. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens door ons treedt zij op als verantwoordelijke in de zin van de GDPR. De toezichthouder op de verwerking van persoonsgegevens door ons is het College Bescherming Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

### 14. Sanctielijsten

Als u of een bij deze verzekering betrokken persoon voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst, is het ons verboden een verzekeringsovereenkomst met u aan te gaan. Daarom controleren wij direct na aanvang en tijdens de looptijd van de verzekering of u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Als dat het geval is, beëindigen wij de verzekering onmiddellijk.

### 15. Klantenzorg

We vinden de service die wij u bieden uiterst belangrijk. Als u vragen heeft over uw polis of een algemene klacht, neem dan contact op met onze administrateur. Zorg ervoor dat u het polisnummer bij de hand heeft, zodat zij uw vraag of klacht snel kunnen behandelen. Indien wij niet aan uw verwachtingen voldoen en u ontevreden bent, horen wij dat graag van u. Om uw vraag of klacht zo efficiënt mogelijk te behandelen, adviseren wij u onderstaande richtlijnen te volgen.

1. Neem contact op met de administrateur, Harmony Service Center B.V.,  
Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam,  
Telefoon: 010 - 206 86 78  
E-mail: [customercare@harmony.nl](mailto:customercare@harmony.nl)  
Website: [www.harmony.nl](http://www.harmony.nl)
2. Indien u niet tevreden bent met de manier waarop uw vraag of klacht is behandeld, neem dan contact met ons op, Lime Street Insurance PCC Limited - BASEL FIDES Insurance Cell, gevestigd op de 3e verdieping, Development House, Saint Anne Street, Floriana FRN 9010, in Malta.
3. Indien u van mening bent dat uw vraag of klacht door beide instanties niet naar behoren is afgehandeld, kunt u de volgende instantie verzoeken uw vraag of klacht in behandeling te nemen:
  - a. In België:  
de ombudsman voor verzekeringen  
De Meeûssquare 35, 1000 BRUSSEL, alsook via het klachtenformulier dat beschikbaar is op [www.ombudsman.as/nl/complaint/klachtenformulier](http://www.ombudsman.as/nl/complaint/klachtenformulier).
  - b. Op Malta:  
The Office of the Arbiter For Financial Services.  
First Floor, St Calcedonius Square  
Floriana FRN1530, Malta  
Telefoon: (+356) 21249245  
E-mail: [complaint.info@financialarbiter.org.mt](mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt)  
Website: [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)

Als u geen gebruik wilt of kunt maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

### 16. Juridisch

- Op deze polis is het Belgische recht van toepassing.
- Het risico van deze verzekering wordt gedragen door Lime Street Insurance PCC Limited - BASEL FIDES Insurance Cell, gevestigd op de 3<sup>e</sup> verdieping, Development House, Saint Anne Street, Floriana FRN 9010, in Malta.
- De administratie wordt gevoerd door Harmony Financial Services B.V. tezamen met Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam. Harmony Service Center B.V. is tevens geregistreerd als assurantiebemiddelingsbedrijf, als onderdeel van 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.