

# Polisvoorwaarden Tulip Assist Mobile Complete verzekering

## Wat wordt gedekt?

### Artikel 1

Met deze verzekering is je telefoon beschermd tegen schade. Hieronder vallen:

- Valschade
- Stootschade
- Vochtschade
- Diefstal
- Gebruikskosten ontstaan door misbruik binnen 24 uur na diefstal tot maximaal €500,-

We verwachten dat je goed op je telefoon past, daarom zijn de volgende situaties uitgesloten:

- Verlies, vermissing of zoekraken van je telefoon.
- Diefstal wanneer je je telefoon onbeheerd hebt achtergelaten in een openbare ruimte, bijvoorbeeld als je je telefoon op een tafel laat liggen in een restaurant of in een bibliotheek.
- Diefstal wanneer je het toezicht op je telefoon overdraagt aan een derde, bijvoorbeeld bij het laten opladen van je telefoon achter de bar in een café.
- Diefstal wanneer je je telefoon onbeveiligd hebt achtergelaten in een voertuig, bijvoorbeeld als je je telefoon in je auto laat liggen en deze niet hebt opgeborgen in een vergrendeld handschoenvak. Het slot moet in dit geval dan ook braaksporen vertonen.
- Schade die je met opzet, door eigen schuld of door roekeloosheid hebt veroorzaakt. Wij verwachten bijvoorbeeld van jou dat je niet in de regen gaat bellen als je geen waterdichte telefoon hebt.
- Schade veroorzaakt door gebruik dat tegen de gebruiksaanwijzing ingaat, schade veroorzaakt tijdens of door software-experimenten en schade door virussen.

Overige uitsluitingen:

- Vaste abonnementskosten.
- Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van onderdelen, waardevermindering, cosmetische schade, eigen gebrek of schade die onder de (fabrieke)garantie valt.
- Schade tijdens of na reparatie door een derde. Schade ontstaan tijdens verhuur of bruikleen van je toestel, of als gevolg van inbeslagname.
- Schade veroorzaakt door verlies van data als gevolg van schade, of diefstal van, aan je toestel.
- Schade veroorzaakt door gebruik van wapens, een gewapend conflict, of door natuurrampen.
- Accessoires of andere toebehoren van je telefoon, al dan niet meegeleverd.

Tijdens de looptijd van je verzekering keren we maximaal twee keer de aanschafwaarde van je telefoon uit.

## Voor wie?

### Artikel 2

Iedereen van 18 jaar of ouder die in Nederland woont en bij een van de aanbieders van de Tulip Assist-verzekering een telefoon koopt, kan deze verzekering aanvragen.

Als we eerder om welke reden dan ook een verzekering van je hebben geweigerd of hebben laten beëindigen, is afsluiten van een verzekering niet mogelijk. Daarnaast kunnen wij jouw aanvraag weigeren op basis van een negatieve persoons- of kredietregistratie bij bijvoorbeeld het BKR of Experian.

## Begin, duur en einde

### Artikel 3

Wanneer we jouw aanvraag hebben geaccepteerd, ontvang je van ons je polisblad, informatieblad en de polisvoorwaarden. Vanaf dat moment geldt je verzekering. Je hebt dan nog 14 dagen bedenktijd. Je verzekering loopt maximaal 5 jaar, maar kan je op elk moment opzeggen. De opzegtermijn is 30 dagen. Ook zijn er een paar redenen waarom wij mogelijk je verzekering per direct vroegtijdig stopzetten:

- Wanneer je tweemaal de originele aankoopwaarde van jouw telefoon aan schade hebt geclaimd.
- Wanneer je de premie niet betaalt.
- Wanneer je jouw telefoon verkoopt of weggeeft.
- Wanneer je verhuist naar het buitenland.

Als wij jouw verzekering beëindigen, laten we dit per e-mail aan je weten. Mocht het voorkomen dat wij jouw verzekering beëindigen, heb je geen recht op premierestitutie.

Daarnaast zullen wij jouw verzekering te allen tijde per direct beëindigen wanneer je fraude pleegt met claims of ons probeert te misleiden, wanneer je valse gegevens hebt verstrekt bij het aangaan van de verzekering of wanneer jouw telefoon gebruikt wordt voor criminele activiteiten.

## Wat te doen bij schade of diefstal?

### Artikel 4

Met deze stappen zorg je ervoor dat alles in orde komt.

1. Is je telefoon gestolen? Neem dan zo snel mogelijk contact op met je provider om je SIM-kaart te laten blokkeren. Telefoonnummers van providers vind je hier: <https://www.tulipassist.nl/klantenservice/simkaart-blokkeren>. Doe daarnaast zo snel mogelijk aangifte van diefstal bij de lokale politie. Ook als je in het buitenland bent.
2. Dien online je claim in via ja account op [www.tulipassist.nl](http://www.tulipassist.nl). Met het indienen van een claim ga je akkoord met het betalen van het eigen risico. De hoogte staat vermeld op je polisblad.
3. Volg de instructies op die wij je mailen. Dan kunnen we je schadeclaim zo snel en goed mogelijk afhandelen.

4. Vergeet niet om een back-up te maken van je gegevens voordat je je telefoon naar ons stuurt. Hiermee voorkom je verlies van je gegevens.
5. Reset je toestel naar fabrieksinstellingen.

Wat te doen met je persoonlijke gegevens?

Voordat je je toestel terugstuurt is het belangrijk om deze te back-uppen en terug te zetten naar fabrieksinstellingen (ook wel: resetten). Dit is noodzakelijk om je telefoon te kunnen repareren, en daarnaast wordt op deze manier alles verwijderd zodat er geen persoonlijke gegevens meer op je toestel staan.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het resetten van je toestel. Als je dit niet doet of als het niet lukt, dan worden de gegevens alsnog van je toestel gewist, voor zover mogelijk. Daarnaast ga je er dan mee akkoord dat je gegevens mogelijk worden doorgestuurd naar bijvoorbeeld een reparatiebedrijf.

We kunnen diefstalclaims alleen in behandeling nemen wanneer we een kopie van het proces-verbaal van jouw aangifte hebben ontvangen. Als je onze instructies niet opvolgt, kunnen wij besluiten de schade niet uit te keren.

## Wat regelen wij bij schade of diefstal?

### Artikel 5

In geval van schade zorgen wij voor reparatie of vervanging van je toestel. Laat je zelf een reparatie uitvoeren? Dan vergoeden wij dit nooit. Je krijgt je vergoeding altijd in natura. Alleen vergoeding voor schade veroorzaakt door misbruik na een gedekte diefstal, die succesvol is geclaimd, wordt uitbetaald.

Is je telefoon gestolen? Of vallen de reparatiekosten hoger uit dan de dagwaarde van de telefoon? Dan vervangen wij je telefoon met een toestel van hetzelfde merk en type. Als deze niet meer leverbaar is, ontvang je een gelijkwaardige telefoon met gelijkwaardige functies. Deze vervangende telefoon kan zowel nieuw als gebruikt zijn. Wanneer we je telefoon vervangen, gaat de dekking van je verzekering over op je nieuwe toestel. De vervangen telefoon wordt eigendom van ons.

Bij diefstal van je telefoon zullen wij altijd het IMEI nummer van je telefoon doorgeven aan de politie. Het IMEI nummer wordt vervolgens opgenomen in de database van [www.stopheling.nl](http://www.stopheling.nl), zodat het niet doorverkocht kan worden. Daarnaast geven we het IMEI nummer van de telefoon ook door aan providers, zodat het toestel geblokkeerd kan worden. Pleeg je fraude? Dan zullen wij altijd aangifte doen bij de politie. Ook loop je het risico een boete van €532,- te krijgen.

Tijdens de looptijd van je verzekering keren we maximaal twee keer de aanschafwaarde van je telefoon uit. Wanneer je deze limiet hebt bereikt, dan laten we je dit weten. Komen de kosten boven het maximum uit? Dan bepalen we samen of je toestel tegen bijbetaling wordt gerepareerd, of dat we afzien van reparatie.

Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade door eventueel verlies van gegevens als gevolg van een reparatie. Zorg dus altijd voor een back-up van je telefoon voordat je deze opstuurt voor reparatie.

## Premiebetaling

### Artikel 6

De maandelijkse kosten voor je verzekering worden voor de eerste kalenderdag van de maand per automatische incasso van je bankrekening afgeschreven. De premie moet voor de eerste dag van de maand betaald zijn. Lukt het ons niet om je maandpremie te incasseren? Dan wordt je hiervan per e-mail op de hoogte gesteld door middel van een betalingsherinnering en proberen we het nog een keer. Als ook de tweede incassopoging niet lukt, dan laten we je dit wederom weten per e-mail door middel van een 2<sup>e</sup> betalingsherinnering. Mislukt de tweede incassopoging en is de maandpremie op de 14<sup>e</sup> van de kalendermaand nog niet voldaan? Dan vervalt de dekking van de verzekering (schorsing) op de 15<sup>e</sup> dag met terugwerkende kracht vanaf de 1<sup>e</sup> van de maand. Ook dit laten we je per e-mail weten.

De dekking wordt weer van kracht op de dag nadat wij de achterstallige premie van je hebben ontvangen. Hebben we binnen 14 dagen na de tweede betalingsherinnering je premie nog niet ontvangen? Dan komt je verzekering per direct te vervallen, zoals in artikel 3 vermeld.

## Eigen risico

### Artikel 7

Wanneer we een claim toekennen, dan brengen we het eigen risico bij je in rekening. De hoogte hiervan kun je terugvinden op je polisblad. Het eigen risico wordt per automatische incasso van je bankrekening afgeschreven. Hierover informeren we je per e-mail. We vergoeden de schade aan je toestel pas nadat je het eigen risico hebt betaald.

Betaal je het eigen risico niet? Dan vervalt de dekking van je verzekering en beëindigen we je verzekering per direct 14 dagen na de 2<sup>e</sup> betalingsherinnering.

## Wat gebeurt er met mijn gegevens?

### Artikel 8

We zorgen ervoor dat je gegevens netjes en veilig verwerkt worden om je verzekering in orde te maken en in orde te houden. Indien nodig, dan kunnen we bij je provider aanvullende gegevens opvragen. Ook kunnen we je gegevens gebruiken om fraude te voorkomen. Uitwisselen van gegevens met Belsimpel of de verkoper van je telefoon is hier ook onderdeel van. Daarnaast kunnen je gegevens ook gebruikt worden voor marketingactiviteiten.

In onze privacyverklaring op <https://www.tulipassist.nl/klantenservice/privacyverklaring> staat hoe we omgaan met je persoonsgegevens.

Op de verwerking van jouw gegevens is de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' van toepassing. De volledige tekst van de Gedragscode kun je vinden op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

## Wat als mijn gegevens veranderen?

### Artikel 9

Veranderen je contact- of bankgegevens? Laat ons dit dan zo snel mogelijk weten. Je kunt de gegevens die we van jou hebben altijd inzien en zelf aanpassen door in te loggen op jouw account via [www.tulipassist.nl/login](http://www.tulipassist.nl/login).

## Aanpassen premie en voorwaarden

### Artikel 10

We mogen op elk moment de premie van deze verzekering wijzigen. Ook de polisvoorwaarden mogen we aanpassen. Als er iets verandert, laten we je dit per e-mail weten. Werkt een wijziging in jouw nadeel? Dan mag je je verzekering binnen 30 dagen na kennisgeving over deze wijziging opzeggen.

## Vragen over je verzekering? Of wil je een klacht indienen?

### Artikel 11

Heb je een vraag of klacht over je verzekering? Neem dan contact op met onze klantenservice.

Telefoon: 050 – 700 19 94

Mail: [info@tulipassist.nl](mailto:info@tulipassist.nl)

Kom je er met onze klantenservice niet uit en ben je nog niet tevreden over je ervaring met Tulip Assist? Leg dan je klacht schriftelijk of per e-mail voor aan Tulip Assist:

Tulip Assist

Antwoordnummer 1014

9700 VC Groningen

E-mail: [klachten@tulipassist.nl](mailto:klachten@tulipassist.nl)

Je kunt er ook voor kiezen om je rechtstreeks te wenden tot de verzekeraar:

Tulip Assist Insurance Limited

3rd Floor, Development House

St. Anne Street

Floriana FRN 9010

Malta

Indien jouw klacht niet naar tevredenheid door ons is behandeld, kun je je wenden tot de verantwoordelijke financiële autoriteit:

Office of the Ombudsman

11, St. Paul Street

Valletta VLT 1210

Malta

Mochten de voorgaande stappen geen gewenst resultaat hebben opgeleverd, kun je je in het uiterste geval wenden tot de bevoegde rechter.

## Gebruikte termen en definities

### Artikel 12

Tulip Assist-verzekeringen worden aangeboden door Tulip Assist Insurance Limited. Tulip Assist is een handelsnaam van Batavia Services B.V.. Voor vragen over je verzekering, de premie-incasso of claimafhandeling kun je contact opnemen met Tulip Assist via de onderstaande contactgegevens:

Tulip Assist  
Waagstraat 1  
9712 JX Groningen  
Telefoon: 050 - 700 19 94  
E-mail: [info@tulipassist.nl](mailto:info@tulipassist.nl)

Postadres:

Tulip Assist  
Antwoordnummer 1014  
9700 VC Groningen

**Verzekeraar** – Jouw verzekeraar is Tulip Assist Insurance Limited. De woorden ‘we’, ‘wij’, ‘onze’ en ‘ons’ verwijzen naar Tulip Assist Insurance Limited. Tulip Assist Insurance Limited is gevestigd op het volgende adres:

Tulip Assist Insurance Limited  
Development House  
St. Anne Street  
Floriana FRN9010, Malta

Tulip Assist Insurance Limited is geregistreerd in Malta en is geautoriseerd door de Malta Financial Services Authority om het verzekeringsbedrijf uit te oefenen onder Company Registration Number C80601.

**Bemiddelaar** – Belsimpel en Tulip Assist treden op als bemiddelaar bij de totstandkoming van deze verzekering, maar geven beide geen advies. Tulip Assist treedt op als aanspreekpunt voor deze verzekering.

**Verzekerde** – Jij als natuurlijk persoon bent de verzekerde. De termen ‘je’, ‘jij’, ‘jou’ en ‘jouw’ worden gebruikt om te verwijzen naar de verzekerde.

**Verzekerd object** – Dit is de mobiele telefoon of tablet die je bij ons verzekert. De termen ‘telefoon’ en ‘toestel’ worden gebruikt om te verwijzen naar het verzekerde object. Wanneer wij jouw telefoon als onderdeel van deze verzekering vervangen, gaat de dekking automatisch over op de nieuwe telefoon.

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.