

Polisvoorwaarden Mobile Essential

Inleiding

Tulip Assist-verzekeringen worden aangeboden door Tulip Assist Insurance Limited. Voor vragen over je verzekering, de premie-incasso of een claimafhandeling kun je contact opnemen met de klantenservice van Tulip Assist.

Tulip Assist

Telefoon: 050 - 700 19 94

E-mail: info@tulipassist.nl

Termen en definities

Het is voor ons belangrijk dat je de polis goed begrijpt. Om deze reden hebben wij belangrijke en lastige termen *schuingedrukt* en hebben wij kopjes met '**Goed om te weten**' opgenomen in de polis. Deze *schuingedrukte* termen worden in hoofdstuk 14 verder uitgelegd.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Hoofdstuk 1 – Wat verwachten wij van jou?	3
Hoofdstuk 2 – Wat valt er onder de verzekering?	3
2.1 – Wat is verzekerd?	3
2.2 – Wat is niet verzekerd?	3
Hoofdstuk 3 – Wie is verzekerd?	4
3.1 – Acceptatie	4
3.2 – Afwijzing	4
Hoofdstuk 4 – Waar ben je verzekerd?	4
Hoofdstuk 5 – Begin, duur en beëindiging	4
5.1 – Begin	4
5.2 – Duur	4
5.3 – Beëindiging	4
Hoofdstuk 6 – Wat moet ik doen bij schade?	5
Hoofdstuk 7 – Hoe kan ik een schade aanmelden?	5
Hoofdstuk 8 – Wat krijg ik vergoed?	6
8.1 – In natura	6
8.2 – Reparatie of vervanging	6
8.3 – Beperkingen	6
Hoofdstuk 9 – Betalingen	6
9.1 – Premiebetaling	6
9.2 – Eigen risico	7
Hoofdstuk 10 – Wat gebeurt er met mijn persoonsgegevens?	7
10.1 – Privacy	7
10.2 – Mijn gegevens zijn veranderd. Wat nu?	7
Hoofdstuk 11 – Aansprakelijkheid	7
Hoofdstuk 12 – Overige bepalingen	8
12.1 – Klachtenregeling	8
12.2 – Wijzigen premie en voorwaarden	9
12.3 – Toepasselijk recht	9
Hoofdstuk 13 – Contactgegevens	9
Hoofdstuk 14 – Begrippenlijst	10

Hoofdstuk 1 – Wat verwachten wij van jou?

Wij verwachten van jou dat je er alles aan zult doen wat er van jou verwacht mag worden om schade aan je mobiele telefoon te voorkomen en dat jij alle gepaste maatregelen zult treffen om schade te voorkomen.

Ook verwachten wij van jou dat jij schade aan je mobiele telefoon zo snel mogelijk en in ieder geval tijdens de looptijd van de verzekering aan ons meldt (zie ook hoofdstuk 6).

Verder verwachten wij van jou dat je alle informatie aan ons verstrekt die van belang is voor het goed en volledig afhandelen van je schademelding en dat je alle medewerking zal verlenen om ons hierbij te helpen. We willen je er aan herinneren dat onvolledige en onjuiste informatie kan leiden tot een afwijzing van je claim. Je bent zelf volledig verantwoordelijk voor de informatie die je aan ons geeft.

Hoofdstuk 2 – Wat valt er onder de verzekering?

2.1 – Wat is verzekerd?

Met de verzekering ‘Mobile Essential’ is je mobiele telefoon verzekerd voor schade. Met schade bedoelen wij:

- a. Valschade
- b. Stootschade
- c. Vochtschade

2.2 – Wat is niet verzekerd?

Er wordt geen schade aan je mobiele telefoon vergoed als je:

- a. Er niet alles aan hebt gedaan wat van jou verwacht mag worden om zo goed mogelijk op je mobiele telefoon te passen
- b. Onder ‘er alles aan hebben gedaan’ wordt in ieder geval niet verstaan dat jij je mobiele telefoon *onbeheerd achterlaat* in een openbare ruimte of zichtbaar hebt achtergelaten in een vervoersmiddel
- c. Jouw mobiele telefoon op een *onveilige plek* bewaart
- d. Je mobiele telefoon in een vervoersmiddel hebt opgeborgen terwijl deze niet op slot zat
- e. In de situatie betere maatregelen had kunnen nemen om de schade te voorkomen
- f. Handelt in strijd met de gebruiksaanwijzing van je mobiele telefoon

Ook wordt er geen schade vergoed als er sprake is van:

- g. *Verlies* of diefstal van je mobiele telefoon
- h. Schade aan je mobiele telefoon veroorzaakt door opzet, eigen schuld of roekeloosheid
- i. Vaste abonnementskosten voor je telefoonabonnement
- j. Schade aan accessoires of andere toebehoren van je telefoon
- k. Verlies van data als gevolg van schade aan je toestel
- l. Normale slijtage, (fabrieks)garantie, geleidelijke achteruitgang van onderdelen, waardevermindering, *cosmetische schade*, onvoldoende onderhoud of eigen gebrek
- m. Schade veroorzaakt tijdens of na reparatie door een andere partij dan Tulip Assist

- n. Schade ontstaan door een postzending
- o. Schade veroorzaakt door misbruik, experimenteren of virussen
- p. Schade die vóór het afsluiten van de verzekering is ontstaan
- q. Schade die je gemeld hebt nadat je verzekering is beëindigd
- r. Schade veroorzaakt door natuurrampen, gewapende conflicten, gebruik van wapens
- s. *Gevolgschade* of schade die door een andere verzekering wordt gedekt (bijv. een inboedelverzekering)
- t. Schade ontstaan tijdens verhuur of bruikleen van je mobiele telefoon of als gevolg van inbeslagname
- u. *Fraude of misleiding*

Hoofdstuk 3 – Wie is verzekerd?

3.1 – Acceptatie

Iedereen van 18 jaar en ouder die een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland heeft kan deze verzekering afsluiten bij de aankoop van een mobiele telefoon bij een aangesloten aanbieder. Ook rechtspersonen die hun vaste zetel in Nederland hebben kunnen deze verzekering afsluiten.

3.2 – Afwijzing

Wij zijn niet verplicht om een verzekeringsaanvraag te accepteren en wij kunnen daarom besluiten om de aanvraag af te wijzen.

Wij zullen de verzekering onder andere afwijzen in de volgende situaties:

Als er sprake is van een negatieve persoons- of kredietregistratiecheck bij bijvoorbeeld het Bureau Krediet Registratie (BKR) of een andere kredietbeoordelaar.

Als wij in het verleden al eerder een verzekering van jou afgewezen of beëindigd hebben.

Hoofdstuk 4 – Waar ben je verzekerd?

Met deze verzekering ben je wereldwijd verzekerd voor schade aan je mobiele telefoon.

Hoofdstuk 5 – Begin, duur en beëindiging

5.1 – Begin

Wanneer wij jouw aanvraag voor de verzekering hebben geaccepteerd dan ontvang je een bevestigingsmail. In de bevestigingsmail ontvang je de polisvoorwaarden, het polisblad en een informatieblad. De ingangsdatum van de verzekering is terug te vinden op het polisblad.

5.2 – Duur

De verzekering heeft een minimale looptijd van 30 dagen en een maximale looptijd 5 jaar.

5.3 – Beëindiging

Je mag de 'Mobile Essential' verzekering op elk moment opzeggen. Wij hanteren hiervoor een opzegtermijn van 30 dagen.

Wij zullen je verzekering in ieder geval beëindigen als er sprake is van:

- a. Het claimen van tweemaal de originele aankoopwaarde van je mobiele telefoon

- b. Het bereiken van de maximale verzekeringsduur
- c. Het niet tijdig betalen van de premie (zie ook hoofdstuk 9.1)
- d. Overgang van eigendom van je mobiele telefoon op een ander persoon
- e. Verhuizing naar het buitenland
- f. Overlijden
- g. *Fraude, misleiding* of verstrekken van valse gegevens bij het aangaan van de verzekering
- h. Gebruik van je mobiele telefoon voor criminele activiteiten

Wij kunnen de verzekering ook met onmiddellijke ingang opzeggen als er uitzonderlijke omstandigheden zijn waardoor er van de verzekeraar/maker niet gevergd kan worden dat de verzekeringsovereenkomst wordt voortgezet. Bijvoorbeeld:

- i. De situatie waarin de financiële gezondheid van de verzekeraar/maker in het geding komt

Goed om te weten: mocht het voorkomen dat wij jouw verzekering beëindigen dan heb je geen recht op premierestitutie. Ook zullen wij altijd aangifte bij de politie doen als er sprake is van *fraude*. Je riskeert dan ook een boete van €532,00.

Hoofdstuk 6 – Wat moet ik doen bij schade?

Als je schade aan je mobiele telefoon hebt ontdekt dan verwachten wij van jou dat je dit zo snel mogelijk aan ons laat weten door middel van het insturen van een schadeformulier. Meld de schade in ieder geval tijdens de looptijd van je verzekering. Hiermee bedoelen wij dat je verzekerd moet zijn op het moment van indienen én op het moment van het ontstaan van de schade. Hoe je een schade aan ons kan melden lees je in hoofdstuk 7 van deze polis.

Wij verwachten van jou dat je de belangen van de verzekeraar/maker niet zult schaden en dat je er alles aan zult doen om dit te voorkomen.

Goed om te weten: wij kunnen besluiten om de schade niet te vergoeden als je de schade niet tijdig aan ons hebt gemeld of als je (tijdelijk) onverzekerd bent.

Hoofdstuk 7 – Hoe kan ik een schade aanmelden?

Volg de vier stappen hieronder om een schade aan te melden.

1. Dien online je schademelding in door in te loggen op je account via www.tulipassist.nl/login. Ga naar het tabblad 'Mijn schades' en klik op 'Schade melden'.

Goed om te weten: wanneer je een schade aan ons meldt dan wordt het eigen risico in rekening gebracht. De hoogte van het eigen risico staat vermeld op je polisblad. Meer informatie is ook te lezen in hoofdstuk 9.2 van deze polis.

2. Volg de instructies op die wij je mailen. Op deze manier kunnen wij je schademelding zo goed en zo snel mogelijk afhandelen.

Goed om te weten: als je de instructies niet opvolgt dan kunnen wij besluiten om de schade aan je mobiele telefoon niet te vergoeden. Lees de instructies daarom zorgvuldig. Meer informatie is te lezen in hoofdstuk 11 van deze polis.

3. Maak een reservekopie (back-up) van de gegevens op je telefoon voordat jij je telefoon naar ons verstuurt. Zo voorkom je verlies van je persoonlijke gegevens (foto's, telefoonnummers etc.).

Goed om te weten: je bent zelf volledig verantwoordelijk voor het maken van een reservekopie (back-up) van je persoonlijke gegevens voordat jij je telefoon naar ons opstuurt. Meer informatie is te lezen in hoofdstuk 11 van deze polis.

4. Reset je toestel naar de fabrieksinstellingen.

Goed om te weten: wij kunnen jouw mobiele telefoon pas repareren als jij je Google of Apple account verwijderd hebt van je mobiele telefoon (verwijder Find My Iphone ook).

Hoofdstuk 8 – Wat krijg ik vergoed?

8.1 – In natura

Vergoeding van schade aan je mobiele telefoon zal altijd in natura vergoed worden. Wij keren nooit een geldbedrag uit.

8.2 – Reparatie of vervanging

Als je schade aan je mobiele telefoon hebt dan vergoeden wij de reparatiekosten. Het kan voorkomen dat de reparatiekosten hoger uitvallen dan de dagwaarde van je mobiele telefoon. In dit geval zullen wij het toestel vervangen in plaats van repareren. Je krijgt dan een toestel van hetzelfde merk en type. Mocht deze niet meer leverbaar zijn dan ontvang je een gelijkwaardig toestel met gelijkwaardige functies. Dit toestel kan zowel nieuw als gerenoveerd zijn. De verzekering zal automatisch overgaan op het nieuwe toestel. Het toestel dat wij hebben vervangen wordt eigendom van Tulip Assist.

8.3 – Beperkingen

Tijdens de looptijd van je verzekering keren wij maximaal tweemaal de aanschafwaarde van je mobiele telefoon uit. De aanschafwaarde is terug te vinden op het polisblad. Wij laten het je weten wanneer je de limiet van jouw verzekering hebt bereikt. Het kan voorkomen dat de kosten voor reparatie boven het maximumbedrag uitkomen. In dit geval zullen wij je hiervan ook per e-mail op de hoogte stellen. Wij zullen dan samen bepalen of je het toestel tegen bijbetaling wil laten repareren óf dat je afziet van de reparatie.

Hoofdstuk 9 – Betalingen

9.1 – Premiebetaling

De kosten voor je verzekering worden maandelijks vooruitbetaald en per automatische incasso afgeschreven. De afschrijving wordt altijd vóór de eerste kalenderdag van de maand gedaan. Het kan voorkomen dat de premie niet kan worden geïncasseerd. In dit geval zullen wij jou hiervan per e-mail op de hoogte stellen door een betalingsherinnering te sturen. Wij proberen het dan nog een keer af te schrijven.

Het kan voorkomen dat de tweede incassopoging ook mislukt. In dit geval zullen wij jou hiervan nogmaals per e-mail op de hoogte stellen door een tweede betalingsherinnering te sturen.

Als ook de tweede incassopoging is mislukt én de premie op de 14^e dag van de kalendermaand nog niet handmatig is voldaan dan vervalt de dekking van de verzekering op de 15^e dag van de kalendermaand met terugwerkende kracht vanaf de 1^e dag van deze kalendermaand. Dit noemen wij schorsing van de verzekering. Wij zullen jou per e-mail op de hoogte brengen als wij jouw verzekering geschorst hebben. Tijdens een schorsing ben je niet verzekerd. Je hebt dan nog maximaal 14 dagen de tijd nadat wij jouw verzekering hebben geschorst om de achterstallige premie te voldoen. De verzekering gaat weer van kracht op de dag dat wij de achterstallige premie binnen hebben gekregen.

Hebben wij de premie niet binnen 14 dagen ontvangen nadat wij jouw verzekering geschorst hebben dan beëindigen wij je verzekering (zie hoofdstuk 5.3).

Goed om te weten: wanneer wij jouw verzekering hebben beëindigd dan kan je de verzekering niet meer reactiveren. De achterstallige premie moet nog wel worden voldaan na beëindiging.

9.2 – Eigen risico

Als jouw schademelding wordt goedgekeurd dan brengen het eigen risico in rekening. De hoogte van het eigen risico kun je terugvinden op het polisblad. Het eigen risico wordt bij elke goedgekeurde schademelding in rekening gebracht en per automatische incasso afgeschreven.

Goed om te weten: wij vergoeden de schade aan je mobiele telefoon pas nadat jij het eigen risico hebt betaald.

Hoofdstuk 10 – Wat gebeurt er met mijn persoonsgegevens?

10.1 – Privacy

Jouw persoonsgegevens zijn bij ons in goede handen en we doen er alles aan om deze zo goed mogelijk te beschermen. Wij verwerken alleen jouw persoonsgegevens om de verzekering in orde te maken en om de verzekering uit te voeren. Het kan voorkomen dat wij aanvullende gegevens opvragen bij je provider als dit noodzakelijk is. Ook gebruiken wij je persoonsgegevens voor het voorkomen en bestrijden van *fraude*. Verder kunnen je persoonsgegevens voor marketingactiviteiten worden gebruikt.

Meer informatie over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens kan je vinden op <https://www.tulipassist.nl/klantenservice/privacyverklaring>

10.2 – Mijn gegevens zijn veranderd. Wat nu?

Als er relevante gegevens van jou veranderd zijn dan verwachten wij dat je dit zo snel mogelijk laat weten. Je kan hierbij denken aan een verandering van je bank-, adres- of contactgegevens.

Onze contactgegevens vind je in hoofdstuk 13. Je kan de gegevens zelf ook inzien en wijzigen door in te loggen op jouw account via www.tulipassist.nl/login.

Hoofdstuk 11 – Aansprakelijkheid

Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor:

- a. Verlies of aantasting van persoonlijke gegevens (foto's, telefoonnummers etc.) op je telefoon als gevolg van een reparatie

- b. Het niet of onjuist opvolgen van de instructies die wij jou geven

Hoofdstuk 12 – Overige bepalingen

12.1 – Klachtenregeling

Wij zullen er alles aan doen om je schademelding zo goed en zo snel mogelijk te behandelen. Mocht je een klacht hebben over de verzekering of over de uitvoering van de verzekering dan kan je contact opnemen met de klantenservice van Tulip Assist.

Telefoon: 050 - 700 19 94

E-mail: info@tulipassist.nl

Antwoordnummer 1014

9700 VC Groningen

Het kan natuurlijk voorkomen dat je er met onze klantenservice niet uitkomt en dat je nog steeds een klacht hebt over de verzekering of de uitvoering daarvan. Je kan je klacht dan aan ons voorleggen via:

E-mail: klachten@tulipassist.nl

Je kan er ook voor kiezen om je klacht rechtstreeks aan de verzekeraar/maker voor te leggen via:

Tulip Assist Insurance Limited
3rd Floor - Development House
St. Anne Street
Floriana FRN9010
Malta

Indien jouw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld dan kun jij je wenden tot de verantwoordelijke financiële autoriteit via:

Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag
Telefoon: 070-3338999
E-mail: consumenten@kifid.nl

Of via:

Office of the Arbiter for Financial Services
First Floor
St Calcedonius Square
Floriana FRN1530
Malta
Telephone: (+356) 21249245
E-mail: complaint.info@financialarbiter.org.mt
Website: www.financialarbiter.org.mt

Indien alle voorgaande stappen geen gewenst en tevreden resultaat hebben opgeleverd dan kun jij je wenden tot de bevoegde Nederlandse rechter.

Goed om te weten: wij nemen klachten zeer serieus en wij zullen er altijd alles aan doen om samen tot een oplossing te komen. Voor meer informatie over onze klachtenprocedure kan je terecht op <https://www.tulipassist.nl/klantenservice/klachtenprocedure>.

12.2 – Wijzigen premie en voorwaarden

Wij kunnen op elk moment besluiten om de premie van de verzekering te wijzigen. Ook kunnen wij op elk moment besluiten om de polisvoorwaarden aan te passen. Als wij iets gewijzigd hebben dan laten wij jou dit uiteraard meteen per e-mail weten. Mocht het voorkomen dat de wijziging in jouw nadeel heeft gewerkt dan mag je de verzekering binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de wijziging opzeggen.

12.3 – Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen over deze verzekering of de uitvoering van deze verzekering worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Hoofdstuk 13 – Contactgegevens

Tulip Assist
Telefoon: 050 - 700 19 94
E-mail: info@tulipassist.nl
AFM-vergunning: 12045732

Postadres

Tulip Assist
Antwoordnummer 1014
9700 VC Groningen

Vestingadres

Waagstraat 1
9712 JX Groningen

Verzekeraar/maker

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

Tulip Assist Insurance Limited is geregistreerd op Malta en is geautoriseerd door de Malta Financial Services Authority – Notabile Road, Attard BKR 3000, Malta – om het verzekeringsbedrijf uit te oefenen onder Company Registration Number C80601. De details kan je vinden op <https://www.mfsa.mt/financial-services-registry/result/?id=12648>.

Hoofdstuk 14 – Begrippenlijst

De betekenis van alle *schuingedrukte* termen in de polis worden hieronder verder uitgelegd.

Verzekeraar/maker – Jouw verzekeraar – als de maker van het verzekeringsproduct – is Tulip Assist Insurance Limited. De woorden ‘**we**’, ‘**wij**’, ‘**onze**’ en ‘**ons**’ verwijzen naar Tulip Assist Insurance Limited.

Bemiddelaar – Belsimpel en Tulip Assist treden op als bemiddelaar bij de totstandkoming van deze verzekering. Belsimpel en Tulip Assist geven geen advies. Tulip Assist treedt op als aanspreekpunt voor deze verzekering. Tulip Assist is een handelsnaam van Batavia Services B.V en is als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De details kan je vinden op <https://www.afm.nl/en/professionals/registers/vergunningenregisters/financiele-dienstverleners/details?id=7F6A938B-29FC-E711-80D5-005056BB0C82>

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

Mobiele telefoon – Dit is de telefoon of tablet die je bij ons hebt verzekerd.

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

Fraude – met fraude bedoelen wij de situatie waarin jij via ons:

- a. Onterecht voordeel wil halen
- b. Andere partijen willen benadelen/bedriegen
- c. Een van bovenstaande situaties mogelijk wil maken

Misleiding – hiermee bedoelen wij de situatie waarin je ons opzettelijk misleidt met als doel om voordeel te behalen voor jezelf of een ander. Bijvoorbeeld door een schade vergoed te krijgen waar je geen recht op hebt.

Cosmetische schade – hiermee bedoelen wij schade aan je mobiele telefoon waarbij het toestel nog helemaal naar behoren werkt en de schade het dagelijks gebruik van het toestel niet in de weg zit. Je kan hierbij denken aan kleine krasjes of deukjes die ontstaan zijn doordat jij je sleutels in je broekzak had waar jij je telefoon ook in had zitten.

Onveilige plek – hiermee bedoelen wij tassen, kleding, meubels in openbare vrij toegankelijke ruimtes (tafels, stoelen, banken enz.) waar de kans groot is dat er schade of verlies/diefstal kan plaatsvinden. Tassen en kleding met eenvoudig toegankelijke vakjes/zakken vallen hier ook onder.

Onbeheerd achterlaten – hiermee bedoelen wij de situatie waarin jij je mobiele telefoon (bewust of onbewust) buiten jouw zicht hebt laten liggen of hebt bewaard op een plek waar het voor jou moeilijk of vrijwel onmogelijk is om schade of diefstal te kunnen voorkomen.

Hiermee wordt ook de situatie bedoeld waarin jij je mobiele telefoon wel in het zicht hebt liggen of hebt bewaard maar dat jij zo ver verwijderd bent van jouw mobiele telefoon dat het hierdoor moeilijk of vrijwel onmogelijk is om schade of diefstal te kunnen voorkomen.

Verlies – hiermee bedoelen wij de situatie waarin jij je mobiele telefoon hebt verloren doordat jij hem (bewust of onbewust) op een ongebruikelijke plek hebt neergelegd, hebt achtergelaten of bent vergeten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan meubels (tafels, stoelen, banken etc.) in openbare ruimtes die voor iedereen vrij toegankelijk zijn.

De situatie waarin jij je mobiele telefoon bent verloren doordat deze (onbewust) uit bijvoorbeeld een broekzak of tas is gevallen valt hier ook onder.

Gevolgschade – hiermee bedoelen wij bijkomende schade die jij hebt gekregen als gevolg van schade aan of door verlies/diefstal van je mobiele telefoon. Je kan hierbij denken aan tijdelijk niet bereikbaar zijn in de periode van reparatie.