

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

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij uw zekerheidspakket voor de mobiele telefoon die u hebt aangeschaft. De polis is alleen geldig voor het toestel dat op het polisblad vermeld staat. Dit document bevat belangrijke informatie die u dient te lezen. U kunt via mijnpolis.harmonyservicecenter.nl uw polis inzien of indien u vragen hebt ons bereiken op 010 - 206 86 74.

De details van uw zekerheidspakket voor de mobiele telefoon

Uw telefoondiensten worden geleverd door uw netwerk aanbieder. U hebt een zekerheidspakket voor de mobiele telefoon aangevraagd dat bij ons, Rosemont Insurance Company Limited is verzekerd. Dit zekerheidspakket biedt dekking voor uw mobiele telefoon. Deze dekking geldt echter alleen na acceptatie door ons en zolang u de vereiste premie hebt betaald.

Definities

- We, wij, ons of onze - Rosemont Insurance Company Limited.
- Administrateur - Harmony Service Center B.V.
- U of uw - Dit is de eerste persoon die op het certificaat wordt vermeld op het moment dat de verzekering wordt aangevraagd, tezamen met uw echtgenoot of echtgenote, ouders of kinderen.
- Verzekere periode - een periode waarvoor een verzekeringspremie is betaald.
- Vervangend toestel - een gelijkwaardige telefoon die op grond van een geldige schade claim door ons wordt verstrekt.
- Eigen risico - het bedrag dat u dient te voldoen bij elke schade en/of diefstalclaim.
- Telefoon - de mobiele telefoon die op uw polis wordt weergegeven.

Voorlopige dekking en dekkingperiode

De voorlopige dekking gaat direct na ondertekening van de verzekeringsaanvraag in en heeft een maximale duur van 14 dagen. Indien de verzekering niet of niet op de normale verzekeringsvoorwaarden 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 door u betaalde premies en eenmalige poliskosten aan u gerestitueerd. De verzekering is aangegaan voor een minimale periode van 12 maanden. Wij zullen deze dekking vervolgens stilzittend verlengen met periodes van één (1) maand tot een maximum van zestig (60) maanden.

Premiebetaling

De eerste maandpremie en eenmalige poliskosten worden na acceptatie door de verzekeraar direct via automatische incasso van uw rekening geïncasseerd. Opvolgende maandpremies dient u vooraf aan ons te voldoen. De maandpremie zal door middel van een automatische incasso van uw rekening worden geïncasseerd. Indien de premie niet of niet tijdig kan worden geïncasseerd ontvangt u van ons een aanmaning. Indien u naakt binnen 14 dagen na deze aanmaning de automatische incasso van de premie mogelijk te maken, wordt niet langer dekking verleend ten aanzien van de schade die ontstaan is na deze 14 dagen. Een nadere ingebrekestelling is niet vereist. U blijft niettemin gehouden tot betaling van elk verschuldigd bedrag, vermeerderd met eventueel incassokosten 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 14 dagen na de eerste aanmaning 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 zijn betaald. Tevens behouden wij ons het recht voor de verzekering zonder nadere ingebrekestelling te beëindigen indien wij er bij herhaling niet in slagen de verschuldigde premie te incasseren. Wij zijn nimmer tot het verlenen van premierestitutie of restitutie van poliskosten verplicht.

Zekerheid Plus dekking

- De Zekerheid Plus dekking biedt wereldwijde dekking voor uw telefoon.
- In geval van ongevalseerde (veroorzaakt door uiterlijk zichtbare krachten) of defect ontstaan na de garantieperiode van de telefoon, betalen wij de reparatiekosten. Indien de telefoon niet kan worden gerepareerd, vervangen wij de telefoon met een gelijkwaardig product of betalen wij u naar onze keuze de equivalente waarde tot een maximum van € 500,-. Voor elke individuele schadeclaim geldt een eigen risico van € 35,-.

Zekerheid Extra dekking

- De Zekerheid Extra dekking biedt wereldwijde dekking voor uw telefoon.
- In geval van diefstal (braak en geweld worden gebruikt om binnen te komen of weg te komen), of overval (geweld wordt gebruikt of hiernaes wordt bedreigd), vervangen wij de telefoon door een gelijkwaardig product of betalen wij u naar onze keuze de equivalente waarde tot een maximum van € 500,-. Voor elk individuele diefstal claim geldt een eigen risico van € 50,-.
- In geval van ongevalseerde (veroorzaakt door uiterlijk zichtbare krachten) of defect ontstaan na de garantieperiode van de telefoon, betalen wij de reparatiekosten. Indien de telefoon niet kan worden gerepareerd, vervangen wij de telefoon met een gelijkwaardig product of betalen wij u naar onze keuze de equivalente waarde tot een maximum van € 500,-. Voor elke individuele schade claim geldt een eigen risico van € 35,-.
- Bij misbruik van gesprekskosten door derden dient er sprake te zijn van een, onder de dekking vallende, diefstal van uw telefoon. Alleen de kosten van gesprekken die gevoerd zijn tussen het moment van diefstal en de blokkering van uw simkaart komen voor vergoeding in aanmerking tot een maximum van € 1000,-.

Uitsluitingen - omstandigheden die niet door de polis worden gedekt

- De reparatie van uw telefoon wordt niet vergoed en er vindt geen vervanging plaats indien defecten, schade, diefstal of roof worden veroorzaakt door, voortkomen uit of gevolg zijn van:
 - onvoldoende zorg door u. Hiervan is sprake indien door u geen of onvoldoende maatregelen zijn genomen ter voorkoming van schade of diefstal. Dit zijn situaties waarin naar algemene begrippen en/of ervaringsregels rekening wordt gehouden met een verhoogde kans op schade en/of diefstal;
 - normale slijtage of geleidelijke achteruitgang, deuken, krassen, uiterlijke schade die geen invloed heeft op de werking van de telefoon;
 - problemen veroorzaakt door virussen of software updates die een uitbreiding zijn van de functionaliteit;
 - dieren, ongedierte, insecten, motten, schimmels, roest, corrosie, vocht, klimaat of atmosferische omstandigheden;
 - fouten of defecten die inherent zijn of voortkomen uit het productieproces;
 - installatie, normale service, inspectie, aanpassing of schoonmaken;
 - storingheid, opzettelijk misbruik of verkeerd gebruik of het uitvoeren van een criminele handeling,
 - confiscatie of in bewaring nemen van uw telefoon;
 - drukgolven die worden veroorzaakt door vliegtuigen en andere vliegende objecten die met de snelheid van het geluid gaan of de geluidsbarrière doorbreken;
 - oorlogen, vijandige handelingen door andere landen - of er nu oorlog is verklaard of niet - revolutie of andere gelijksoortige gebeurtenissen;
 - rellen, ongeregelde stakingen of politieke oproer;
 - het niet volgen van de instructies van de fabrikant;
 - het onbeheerd achterlaten van het toestel in een publieke ruimte, werkruimte of schoolgebouw, tenzij dit gebeurt in een afgesloten kast, kluis of ruimte waartoe alleen u toegang hebt;
 - opzettelijke beschadiging of diefstal vanuit uw woning waar het verzekerde toestel onbewaakt voor een periode langer dan 45 dagen is achtergelaten;
 - indien de telefoon uit een gemotoriseerd voertuig wordt gestolen, tenzij het voertuig is afgesloten en alle beveiligingssystemen zijn geactiveerd. De telefoon moet, buiten het zicht in een vergrendeld handschoenenvak of een afgesloten kofferbak zijn opgeborgen en het slot hiervan moet sporen van braak vertonen;
 - indien de telefoon is gestolen en als er geen braak of geweld is gebruikt om binnen te komen of te vertrekken, of een overval waarbij geen gebruik is gemaakt van geweld of dreiging met geweld, of zakkenrollen;
 - mysterieuze verdwijning van de telefoon of zoek raken van de telefoon;
 - lampen, buizen, batterijen, simkaarten, accu's, antennes, programmatuur, en andere aan en toebehoren die door de aard en gebruik aan een normale en snelle slijtage en/of achteruitgang onderhevig zijn;
 - indien de telefoon aan een andere persoon is verhuurd of uitgeleend;
 - een defect dat gedekt wordt door de fabrieksgarantie van de betreffende fabrikant voor onderdelen of arbeid.

Wij betalen geen vergoeding voor:

- het eigen risico dat voor elke individuele claim geldt;
- kosten die u onder de voorwaarden van een andere garantie of verzekering reeds verhaald hebt;
- de kosten voor het aanleveren van het defecte apparaat;
- gevolgschade waaronder onkosten of gederfde winst die voortvloeien uit het niet kunnen gebruiken van de telefoon;

- de kosten van reparatie die door een ander zijn uitgevoerd dan door onze geautoriseerde reparateur.

Algemene voorwaarden

- Indien u valse gegevens hebt verstrekt, kunnen wij deze polis onmiddellijk beëindigen. We kunnen eisen dat u eventuele reeds uitbetaalde uitkeringen terugbetaalt. U hebt geen recht op premierestitutie. Daarnaast kunnen wij tot gerechtelijke stappen overgaan.
- Indien de telefoon wordt vervangen ten gevolge van een claim, berust het recht van eigendom van de originele telefoon bij ons. Wij behouden ons het recht voor de polis te annuleren als uw telefoon wordt vervangen.
- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden van deze polis op elk gewenst tijdstip wijzigen.
- U dient alles in werk te stellen om schade te beperken. U kunt geen rechten aan de polis ontfemen, indien u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen en voor zover daardoor onze belangen worden geschaad.
- U dient zich aan de polisvoorwaarden, de gebruiksaanwijzing van uw mobiele telefoon en de voorwaarden van uw mobiele telefoonovereenkomst 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 de telefoon.
- Indien u verzuimd hebt ons van uw wijzigingen op de hoogte te stellen, behouden wij ons het recht voor uw claim niet in behandeling nemen.

Uw verplichtingen

- U dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om diefstal en schade te voorkomen.
- U bent verplicht direct na ontdekking van diefstal van uw telefoon uw simkaart door uw netwerk aanbieder te laten blokkeren.
- U dient alles in werk te stellen om schade te beperken. U kunt geen rechten aan de polis ontfemen, indien u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen en voor zover daardoor onze belangen worden geschaad.
- U dient zich aan de polisvoorwaarden, de gebruiksaanwijzing van uw mobiele telefoon en de voorwaarden van uw mobiele telefoonovereenkomst 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 de telefoon.
- Indien u verzuimd hebt ons van uw wijzigingen op de hoogte te stellen, behouden wij ons het recht voor uw claim niet in behandeling nemen.

Een claim indienen

- Indien u een claim wilt indienen wegens diefstal, ongevalseerde, misbruik van gesprekskosten of defect, dient u zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen contact met ons op te nemen op 010-206 86 74. U kunt uw schade ook melden via mijnpolis.harmonyservicecenter.nl. In geval van diefstal dient u direct uw simkaart te laten blokkeren door de netwerk aanbieder. U dient tevens, zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na waarneming van de diefstal, aangifte te doen bij de politie. Het originele proces-verbaal dient overlegd te worden. Ook wordt verzocht een eigen verklaring van wat er gebeurd is op te stellen. Claims met betrekking tot misbruik van gesprekskosten dienen te worden vergezeld van een gespecificeerde nota.
- Wanneer u een claim indient bent u verplicht ons alle bewijsstukken, die wij nodig achten om de oorzaak, omvang en schade van uw claim vast te stellen, binnen 48 uur te verstrekken. U dient tevens het aankoopbewijs van uw telefoon te overleggen.

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
 - één (1) maand na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door u wordt opgezegd, met inachtneming van de minimale contractduur van 12 maanden; of
 - op de dag dat de verzekeraar de polis opzegt; of
 - de dag waarop u binnen 14 dagen na aankoop de polis beëindigt; of
 - op de datum waarop in een rechtbank uitspraak wordt gedaan over uw verplichtingen onder uw overeenkomst voor mobiele telefonie.
 - de dag waarop de maximale looptijd van 60 maanden is bereikt;
- Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoet.

Mededelingen

Alle formele communicatie tussen u en ons met betrekking tot uw polis of claim dient schriftelijk te worden bevestigd.

Bescherming van uw persoonlijke gegevens

De persoonlijke gegevens in dit certificaat en eventuele overige details die door u zijn verstrekt, worden opgenomen in een persoonlijk document dat door ons en de administrateur wordt bijgehouden. Op dit document is de Wet Bescherming Persoonsregistratie van toepassing. Harmony zal uw persoonsgegevens zorgvuldig behandelen conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De door u te verstrekken gegevens hebben wij nodig ten behoeve van de verwerking van uw verzekeringscertificaat en voor de goede uitvoering van de overeenkomst. Uw persoonsgegevens zullen op een zodanige wijze worden verwerkt, dat uw privacy zoveel mogelijk wordt beschermd en gewaarborgd. U kunt te allen tijde een overzicht vragen van uw persoonsgegevens die door Harmony worden verwerkt. U dient daartoe een schriftelijk verzoek in te dienen, vergezeld van een kopie van een identificatiedocument zoals rijbewijs of paspoort, bij: Harmony Service Center B.V., afdeling polisadministratie, Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam. Voor het verstrekken van het overzicht wordt € 4,50 administratiekosten in rekening gebracht. Indien het overzicht onjuistheden bevat kunt u een verzoek indienen om de gegevens te corrigeren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Indien u door Harmony Service Center niet benaderd wenst te worden met informatie over producten en diensten, kunt u dit schriftelijk melden.

Klantenzorg

Wij vinden de service die wij u verlenen uiterst belangrijk. Als u vragen hebt over uw polis kunt u contact opnemen met onze administrateur. Zorg ervoor dat u uw polisnummer bij de hand hebt zodat zij uw vraag snel kunnen afhandelen. Indien wij niet aan uw verwachtingen voldoen en u ontevreden bent, willen wij dit graag van u vernemen. Voor meer informatie over Harmony kunt u onze dienstverlening raadplegen op www.harmonyservicecenter.nl. Om uw vraag zo efficiënt mogelijk af te handelen, adviseren wij u de onderstaande richtlijnen te volgen.

Stap 1. Neem contact op met de administrateur, Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam, telefoon 010-206 86 74.

Stap 2. Indien u nog steeds ontevreden bent over de manier waarop uw vraag is afgehandeld, kunt u contact opnemen met ons Rosemont Insurance Company Limited, geregistreerd in de Isle of Man onder nummer 88315C. Het geregistreerde kantoor bevindt zich op Compton House, Parliament Square, Castletown, Isle of Man, IM9 1LA, British Isles.

Stap 3. Indien u van mening bent dat uw vraag door beide instanties niet naar behoren is afgehandeld, kunt u het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman Verzekeringen) vragen uw klacht in behandeling te nemen. Harmony Service Center B.V. is aangesloten bij dit onafhankelijke bemiddelingsorgaan met aansluitnummer 300.001926. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is op het volgende adres te bereiken: Bordewijklaan 10, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Op deze polis is het Nederlandse recht van toepassing.

Deze verzekering wordt gegarandeerd door Rosemont Insurance Company Limited, geregistreerd in de Isle of Man onder nummer 88315C. Het geregistreerde kantoor bevindt zich op Compton House, Parliament Square, Castletown, Isle of Man, IM9 1LA, British Isles. Administratie wordt gevoerd door Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam. Tevens staat het Harmony Service Center B.V. geregistreerd als assurantiebemiddelingsbedrijf, vergunningnummer 12004435.