



BUNQ B.V.

*VERLENGDE GARANTIE EN
AANKOOPBESCHERMINGSDEKKING*





INHOUD

UITKERINGSTABEL	1
UW VOORDELEN	2
INLEIDING	2
DEFINITIES	3
ALGEMENE VOORWAARDEN	3
ALGEMENE UITSLUITINGEN	4
UITKERINGSPARAGRAFEN	6
VERLENGDE GARANTIE	6
AANKOOPBESCHERMING	8
CONTACT OPNEMEN	10
EEN CLAIM INDIENEN	10
KLACHTENPROCEDURE	10
GEBRUIK VAN UW PERSOONSGEGEVENS	10



UITKERINGSTABEL

Uitkering	Uitkeringslimiet
Alle bedragen zijn maximaal per begunstigde per claim, tenzij anders vermeld	
Verlengde garantie	
Verlengde garantie, maximaal per periode van 365 dagen	tot € 1.500
- verlenging van originele garantie van fabrikant	1 jaar
Aankoopbescherming	
Aankoopbescherming, maximaal per incident en per periode van 365 dagen	tot € 2.500
- Enkel artikel, minimaal aankoopbedrag	€25



UW VOORDELEN

INLEIDING

Dit document is geen verzekeringsovereenkomst maar bevat een overzicht van de voordelen die **u** geniet via **uw** Bunq B.V. -kaart via Bunq B.V. De voorziening van deze voorwaarden wordt mogelijk gemaakt door een verzekeringspolis in eigendom van en uitgegeven aan Mastercard Europe S.A. door Inter Partner Assistance S.A.

Mastercard Europe S.A. is de enige polishouder onder de verzekeringspolis en alleen hij heeft directe rechten jegens de verzekeraar onder deze polis. Deze overeenkomst geeft **u** geen directe rechten onder de verzekeringsovereenkomst. **U** hebt als kaarthouder van Bunq B.V. het recht vergoedingen te ontvangen. Het strikt naleven van de algemene voorwaarden van deze overeenkomst is verplicht als **u** in aanmerking wilt komen voor vergoeding.

VOOR WIE IS DEZE VERZEKERING

De uitkeringen die in dit document worden vermeld, zijn onderhavig aan het feit dat **u** een geldige kaarthouder bent van een BUNQ B.V. ten tijde van een incident dat recht geeft op schadevergoeding. Bunq B.V. stelt **u** van tevoren op de hoogte van materiële wijzigingen aan deze voorwaarden of als de polis met uitkeringen die beschikbaar zijn onder deze overeenkomst geannuleerd wordt of anderszins vervalt zonder verlenging van equivalente voorwaarden.

Dit is **uw** uitkeringsoverzicht en overeenkomst met **ons**. Het bevat informatie over uitkeringen, voorwaarden en uitsluitingen met betrekking tot **kaarthouders** van Bunq B.V. en is de basis waarop alle claims die **u** indient, afgehandeld worden.

VERZEKERAAR

Inter Partner Assistance SA biedt en beheert, direct of via haar dochterondernemingen (en alle bedrijven van AXA Group die door IPA worden aangewezen) de uitkeringen en diensten die beschikbaar zijn onder deze polis. INTER PARTNER ASSISTANCE NV vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te 1050 Brussel, Louizalaan 166, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0415.591.055, verzekeringsmaatschappij erkend door de NBB onder het nummer 0487.

VERZEKERINGSNEMER

Mastercard Europe S.A., Chaussée de Tervuren 198, 1410 Waterloo, België.

SUBROGATIE

Uw verzekeringspolis is een secundaire verzekering. Als **u** een andere verzekering hebt, dan moet **u** claimen bij de eerste verzekeringspolis, vergoedingspolis, garantie of andere bron voor een claim tot de polislimiet. Als deze bereikt is, dan beginnen **wij onze** verzekeringsdekking. **We** dekken geen kosten wanneer er een andere verzekeringspolis, vergoedingspolis, garantie of ziektekostenverzekeraar of een andere bron is die hetzelfde verlies, dezelfde schade, kosten of aansprakelijkheid dekt.

ANNULERING VAN DE UITKERING

Deze verzekering is opgenomen in **uw gedekte kaart**, de verschillende verzekeringen kunnen niet afzonderlijk geannuleerd worden. Als **u** de **gedekte kaart** annuleert, stopt de dekking en is de verzekering ongeldig. Zie **uw** creditcardovereenkomst voor meer informatie over het annuleren van de **gedekte kaart**.

TOEPASBARE WETGEVING

Deze polis valt onder de wetten van Nederland.

DEFINITIES

Alle woorden of uitdrukkingen die betrekking hebben op een definitie hebben in ieder uitkeringsschema dezelfde betekenis, en worden vetgedrukt weergegeven. Er kunnen ook specifieke definities zijn die betrekking hebben op bepaalde paragrafen van de polis. Deze worden aan het begin van de polisparagraaf vermeld

UITKERINGSTABEL	De tabel op pagina 1 waarin de uitkeringsbedragen vermeld worden.
KAARTHOUDE	De houder van een gedekte kaart .
NAUWE VERWANTE	Moeder, vader, zus, broer, echtgeno(o)t(e) of verloofde of juridisch partner (elk stel in een juridische relatie die permanent op hetzelfde adres wonen), dochter, zoon (inclusief geadopteerde dochter of zoon), grootouder, kleinkind, schoonouder, schoonzoon, schoondochter, schoonzus, zwager, stiefouder, stiefkind, stiefzuster, stiefbroer, pleegkind, wettelijke voogd van de kaarthouder.
LAND VAN WOONPLAATS	Het land waarin u legaal verblijft en waarin de gedekte kaart is uitgegeven. U moet een woonadres hebben waarvan u gebruik kunt maken in dat land.
GEDEKTE KAART	Een Green Card, uitgegeven door Bunq B.V. Deze kaart moet geldig en geactiveerd zijn ten tijde van een incident dat aanleiding geeft tot een claim.
PAAR OF SET	Items die onderdeel zijn van een set of die normaal gesproken samen gebruikt worden.
DEKKINGS-PERIODE	Aankopen gedaan na 27/01/2020 of na de aanvangsdatum van uw gedekte kaart (wat later komt) zijn gedekt. De dekking eindigt wanneer de rekening van de kaart beëindigd wordt of wanneer deze dekkingsvoorwaarden geannuleerd worden of vervallen.
DIEFSTAL	Een diefstal gepleegd door middel van geweld, de dreiging van geweld, een overval, een aanval of via inbraak door een derde (een persoon die geen familielid, nauwe verwante of reisgenoot is)
ONBEWAAKT	Wanneer u niet het volledige zicht hebt over en niet in een positie bent om onbevoegde bemoeienis met uw eigendommen te voorkomen.
WIJ/ONS/ONZE	De serviceprovider, geregeld door Inter Partner Assistance SA.
U/UW/BEGUNSTIGDE	De kaarthouder . LET OP: U bent alleen gedekt als het in aanmerking komende item gekocht is met de gedekte kaart tijdens de dekkingsperiode .

ALGEMENE VOORWAARDEN

U moet voldoen aan de volgende voorwaarden voor volledige dekking onder deze polis. Als **u** niet voldoet, kunnen **we** naar **ons** eigen inzicht weigeren **uw** claim af te handelen, of het bedrag van een claimbetaling verlagen.

- U** moet all redelijke zorg en voorzorgsmaatregelen treffen om een claim te voorkomen. **U** moet handelen alsof **u** niet gedekt bent en stappen ondernemen om **uw** verlies zoveel als mogelijk te beperken om verdere ongelukken te voorkomen en verloren items terug te vinden.
- We** vragen **u ons** binnen 28 dagen nadat **u** opmerkt dat **u** een claim moet indienen, te informeren, en **uw** ingevulde claimformulier en aanvullende informatie zo spoedig als mogelijk aan **ons** te retourneren.
- U** moet alle incidenten melden bij de lokale politie in het land waar ze optreden en een aangiftebewijs vragen, waarop een incidentnummer moet staan.
- U** mag geen eigendommen achterlaten waarmee **wij** moeten handelen en bewaarde items moet u bewaren, omdat **we** die wellicht moeten zien.
- U** moet alle benodigde documentatie die door **ons** gevraagd wordt op pagina 10 te verstrekken op **uw** kosten. **We** kunnen ook meer documentatie vragen dan die is vermeld om **uw** claim te

onderbouwen. Als **u** deze niet verstrekt, kan uw claim geweigerd worden.

6. **U** of **uw** wettelijke vertegenwoordigers moeten **ons** op **uw** eigen kosten alle informatie, bewijs, originele facturen, bonnen, hulp die nodig kan zijn inclusief details van andere verzekeringspolissen die het verlies kunnen dekken, overleggen. **We** kunnen weigeren kosten te vergoeden waarvoor **u** geen facturen of bonnen kunt overleggen. Bewaar een kopie van alle documenten die u aan **ons** verzendt.
7. **Wij** hebben het recht om, als **we** hiervoor kiezen, in **uw** naam maar op **onze** kosten het volgende te doen:
 - de afhandeling van een claim overnemen;
 - een juridische procedure voeren in **uw** naam om compensatie te vragen van iemand anders in **ons** voordeel of terug te vragen van iemand anders aan wie al betalingen zijn gedaan;
 - actie ondernemen om verloren eigendommen of eigendommen waarvan vermoedt wordt dat ze verloren zijn, terug te krijgen.
8. Als **u** of iemand die op enigerlei wijze handelt namens **u** probeert gelden, informatie of andere middelen te verkrijgen door middel van misleiding of andere illegale middelen, inclusief opzettelijk bedrog of weglating van feiten om de ware situatie te verbergen, wordt deze polis ongeldig. **We** kunnen de politie inschakelen en **u** moet ons ieder bedrag dat **u** al onder deze polis ontvangen hebt, terugbetalen.
9. Als **we** kosten betalen waarvoor **u** niet gedekt bent, moet **u** deze binnen één maand nadat wij hierom gevraagd hebben, terugbetalen.
10. Als **u** meerdere Bunq B.V.-kaarten hebt, betalen **we** slechts de hoogste enkele limiet van de kaarten; de uitkeringswaarden zijn niet cumulatief.

ALGEMENE UITSLUITINGEN

Deze uitsluitingen gelden voor **uw** gehele polisduur. **We** betalen niet voor claims die direct of indirect voortvloeien uit:

1. Onder alle paragrafen, iedere claim die niet voortvloeit uit omstandigheden vermeld onder WAT IS GEDEKT.
2. Claims waar **u** niet de benodigde documentatie overlegt die door **ons** gevraagd wordt op pagina 10 op **uw** kosten. **We** kunnen ook meer documentatie vragen dan die is vermeld om **uw** claim te onderbouwen.
3. **Uw** eigen illegale handeling of een strafzaak tegen **u** of verlies of schade opzettelijk veroorzaakt door **u**.
4. Een ander verlies, andere schade of aanvullende kosten volgend op de gebeurtenis waarvoor **u** een claim indient. Voorbeelden van dergelijk verlies, schade of aanvullende kosten zijn de kosten die gemaakt zijn voor het voorbereiden van een claim, inkomstenderving, verlies of kosten gemaakt door de onderbreking van **uw** bedrijf, ongemak, leed of derving van genot.
5. Operationele taken als lid van de krijgsmacht, politie, brandweer, verpleegkundigendienst of ambulancedienst of werknemers van een overheidsinstelling.
6. Een claim waarbij **u** het recht hebt op schadevergoeding onder een andere verzekering, inclusief bedragen die terug te vorderen zijn bij een andere bron, met uitzondering van met betrekking tot een bedrag boven het bedrag dat gedekt is onder dergelijke andere verzekering, of een bedrag dat terug te vorderen is bij een andere bron, als deze uitkeringen niet hadden plaatsgevonden.
7. Kosten die **u** moest betalen als de gebeurtenis die leidt tot de claim niet was voorgevallen.
8. Omstandigheden waarin **u** op de hoogte was dat redelijkerwijs verwacht kon worden dat deze aanleiding zouden geven tot een claim onder deze polis.
9. Oorlog, invasie, acties van buitenlandse machten, vijandigheden of oorlogsconflicten (ongeacht of de oorlog verklaard is of niet), burgeroorlog, rebellie, terrorisme, revolutie, opstand, civiele onrust die de omvang aanneemt van of uitloopt op een opstand, militaire of wederrechtelijke macht.

10. Ioniserende straling of besmetting door radioactiviteit van een nucleaire brandstof of van nucleair afval, van ontbranding van nucleaire brandstof, de radioactieve, giftige, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van een nucleair geheel of nucleaire component daarvan.
11. Verlies, vernietiging of schade direct veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door een luchtvaartuig of andere vliegende apparaten die voortbewegen op sonische of supersonische snelheden.



UITKERINGSPARAGRAFEN

VERLENGDE GARANTIE

DEFINITIES – VAN TOEPASSING OP DEZE PARAGRAAF

BRUINGOED	Audio- en videoapparatuur, inclusief televisies (lcd en plasma), home cinema-projectors, HiFi-systemen, camera's, videocamera's, GPS-systemen.
WITGOED	Elektrische huishoudelijke apparatuur, inclusief wasmachines, wasdrogers, afwasmachines, gasfornuizen, ovens, koelkasten, stofzuigers, strijkijzers, broodroosters, elektrische tandenborstels.
IN AANMERKING KOMEND ITEM	Een bruingoed of witgoed nieuw gekocht door u voor strikt persoonlijk gebruik, dat volledig betaald (100%) is met uw gedekte kaart , in een winkel gelegen in het land van woonplaats (anders dan een belastingvrije zone) of via een internetsite waarvan de verkoper geregistreerd is in het land van woonplaats en het item bedoeld is voor persoonlijk gebruik in het land van woonplaats en niet vermeld is als item dat niet gedekt is. De fabrikant moet een originele garantie verstrekken van niet minder dan 24 maanden met betrekking tot het in aanmerking komende item in het land van aankoop.
VERLENGDE GARANTIEPERIODE	De periode die aanvangt op de dag na de originele garantie van de fabrikant (die niet korter is dan 24 maanden) vervalt en eindigt 12 maanden daarna.
MECHANISCH DEFECT	Een intern defect van een in aanmerking komend item dat gedekt zou zijn onder de voorwaarden van de originele garantie van de fabrikant, slechts toe te schrijven aan een defect in materiaal of arbeid en dat leidt tot het niet functioneren van het in aanmerking komende item voor het doel waarvoor het ontwikkeld is.

WAT IS GEDEKT

U bent gedekt voor reparatiekosten van een in aanmerking komend item na een mechanisch defect tijdens de verlengde garantieperiode.

Reparatiekosten worden betaald tot de originele aankoopprijs die betaald is voor het in aanmerking komende item, tot de limiet als vermeld in de **uitkeringstabel**. Als de reparatiekosten hoger zijn dan de originele aankoopprijs, dan vervangen **we** het in aanmerking komende item voor een vergelijkbaar model met een waarde van niet meer dan de originele aankoopprijs, tot de limiet als vermeld in de **uitkeringstabel**. Als er geen vergelijkbaar model met vergelijkbare specificaties beschikbaar is, dan ontvangt **u** een bedrag dat gelijk is aan de originele aankoopprijs, tot de limiet als vermeld in de **uitkeringstabel**. Het maximale bedrag dat betaald wordt per periode van 365 dagen wordt vermeld in de **uitkeringstabel**.

Waar een in aanmerking komend item onderdeel is van een paar of set, reikt de dekking slechts tot het in aanmerking komende item met een mechanisch defect en niet tot de rest van **het paar of de set**.

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

IN GEVAL VAN EEN CLAIM

Als er een defect optreedt in een in aanmerking komend item, belt u **ons** dan, en vermeld **uw** naam, **gedekte kaartnummer**, het merk en model van het in aanmerking komende item en de datum waarop het defect is opgetreden. **We** bevestigen of het in aanmerking komende item gedekt is en **u** wordt verwezen naar een bevoegd reparatiecentrum. **We** sturen **u** een claimformulier. Bewaar de bon van het reparatiecentrum waarop het defect en de prijs voor de reparatie vermeld zijn. Claimformulieren en alle documentatie moeten binnen 90 dagen na de reparatiedatum aan **ons** verzonden worden. Alle

betalingen die door **ons** gedaan worden, worden aan **u** gedaan.

BELANGRIJKE VOORWAARDEN VOOR EEN CLAIM

1. **U** moet een aankoopbewijs bewaren waarop te zien is dat de transactie volledig betaald is met de **gedekte kaart** en de originele garantiekaart van de fabrikant.
2. De verlengde garantie dekt alleen reparaties van mechanische defecten als **uw** product stuk gaat nadat de originele garantie van de fabrikant verlopen is.
3. **U** moet gebruik maken van het reparatiecentrum dat door **ons** bevoegd is voor de reparatie van het in aanmerking komende item.
4. **We** kunnen een expert of onderzoeker aanstellen om de omstandigheden van de claim en het bedrag dat aan **u** betaald moet worden te onderzoeken.
5. Als **we** het in aanmerking komende item vervangen, dan wordt het in aanmerking komende item **ons** eigendom en het vervangende item valt niet onder de dekking onder deze voorwaarden.

WAT IS NIET GEDEKT

1. Niet-elektrische items.
2. Motorvoertuigen van enigerlei aard, fietsen, vaartuigen, caravans, trailers, hovercrafts, luchtvaartuigen en onderdelen of accessoires voor een van deze items en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik en het onderhoud daarvan.
3. Mobiele telefoons, elektrisch tuingereedschap, communicatie- en computeritems (zoals computers, laptops, monitors, kopieerapparaten, faxapparaten, scanners, game console, modems, notebooks, tablets), computersoftware en andere accessoires voor computers die niet volledig door de fabrikant in elkaar gezet zijn.
4. Ketels of ovens.
5. Echte goederen die verkocht zijn via onbevoegde kanalen die directe concurrentie zijn voor bevoegde distributeurs.
6. Items zonder originele garantie van de fabrikant die geldig is in het **land van woonplaats**.
7. Items zonder specificatie van **land van woonplaats** of die niet verkrijgbaar zijn in het **land van woonplaats**.
8. Items niet gekocht als nieuw, of aangepast, herbouwd of refurbished.
9. Items die gekocht zijn voor doorverkoop.
10. Items die door de leverancier zijn aangemerkt als verbruiksgoederen of items die na gebruik weggegooid worden, inclusief maar niet beperkt tot gloeilampen, zekeringen, batterijen, filters, riemen, tassen en printercartridges.
11. Installatie- of opbouwkosten of wijzigingen aan een item.
12. Reinigingskosten, inclusief maar niet beperkt tot een filter op een wasmachine, video en cassettes.
13. De kosten voor het oplossen van blokkades (met uitzondering van in het koelsysteem van koelapparatuur).
14. Kosten die gemaakt zijn voor het wegwerpen van een item.
15. Kosten die gemaakt zijn voor het mogelijk maken van toegang tot een inbouwapparaat voor reparatie.
16. Kosten gerelateerd aan het terugroepen van het product door de fabrikant.
17. Items die gebruikt worden voor zakelijke doeleinden.
18. Items die permanent bevestigd zijn aan het **huis** of kantoor.
19. Kosten gerelateerd aan reparaties veroorzaakt door routinematig onderhoud, inspectie of installatie, of voorrijkosten als een bevoegd monteur geen defect in het item kan vinden.

20. Schade veroorzaakt door het niet opvolgen van de handleiding, instructies of installatievoorschriften van de fabrikant, of het gebruik van niet-goedgekeurde accessoires.
21. Corrosie.
22. Schade veroorzaakt door misbruik of onzorgvuldigheid.
23. Bliksem, storm of overstroming.
24. Kosten door reparaties die niet zijn uitgevoerd in door **ons** goedgekeurde werkplaatsen.
25. Andere kosten dan die specifiek gedekt onder de voorwaarden van de originele schriftelijke reparatiegarantie van de fabrikant.

AANKOOPBESCHERMING

DEFINITIES – VAN TOEPASSING OP DEZE PARAGRAAF

IN AANMERKING KOMEND ITEM	Een item, gekocht door de kaarthouder voor strikt persoonlijk gebruik (inclusief geschenken), dat volledig betaald (100%) is met de gedekte kaart en dat niet vermeld is onder WAT IS NIET GEDEKT in deze paragraaf.
AANKOOPPRIJS	Bunq B.V.-overzicht of de factuur van de winkel voor het in aanmerking komende item, voor ten minste €25 (of equivalent in lokale munteenheid).

WAT IS GEDEKT

In het geval van **diefstal** en/of onbedoelde schade aan een in aanmerking komend item binnen 90 dagen na aankoop, vervangen of repareren **wij**, naar **ons** inzicht, het in aanmerking komende item of crediteren wij de rekening van de **kaarthouder** met een bedrag dat niet hoger is dan de aankoopprijs van het in aanmerking komende item, of de limiet voor een enkel item als vermeld in de **uitkeringstabel**, wat lager is.

We betalen niet meer dan het bedrag dat vermeld is in de **uitkeringstabel** voor één evenement, of meer dan het maximale bedrag dat vermeld is in de **uitkeringstabel** in een periode van 365 dagen.

Zie EEN CLAIM INDIENEN voor de documenten die **u** moet overleggen.

BELANGRIJKE VOORWAARDEN VOOR EEN CLAIM

1. Aankoopbescherming biedt alleen dekking voor claims of een deel van een claim die niet gedekt zijn door andere toepasbare garanties, verzekerings- of vergoedingspolissen, onderhevig aan de vermelde aansprakelijkheidsbeperkingen.
2. Claims voor een in aanmerking komend item dat onderdeel is van een **paar of set**, worden betaald tot de volledige aankoopprijs van de **paar of set**, op voorwaarde dat de items niet individueel bruikbaar zijn en niet individueel gerepareerd kunnen worden.
3. Als **u** het in aanmerking komende item koopt als geschenk voor een ander, dan betalen **wij** als **u** dat wilt, een geldige claim aan de ontvanger, onderhevig aan het feit dat **u** de claim moet indienen.
4. **U** moet grondig onderzoek uitvoeren en alles doen wat redelijk praktisch is om directe fysieke **diefstal** van of schade aan een in aanmerking komend item te voorkomen.
5. **U** moet **ons** op **uw** kosten, als **wij** dat verzoeken, een beschadigd in aanmerking komend item of onderdeel van een **paar of set** sturen en de wettelijke rechten overdragen tot het terugvorderen van de verantwoordelijke partij tot het bedrag dat **we** betaald hebben.
6. **U** moet vastleggen dat de claim niet verzonden is naar andere verzekeringsmaatschappijen.
7. **U** moet **ons** voorzien van de originele verkoopbon van de winkel, het origineel van het kaartoverzicht, het origineel van de rekening waarop de transactie staat en een aangifte als het item gestolen is.

WAT IS NIET GEDEKT

1. Gebeurtenissen die niet gerelateerd zijn aan **diefstal** of schade die per ongeluk veroorzaakt is.
2. Mysterieuze verdwijning van in aanmerking komende items.
3. Gebeurtenissen veroorzaakt door fraude, verkeerd gebruik, onzorgvuldigheid of het niet opvolgen van de handleiding van de fabrikant.
4. In aanmerking komende items die gebruik zijn vóór aankoop, tweedehands zijn, veranderd zijn of op frauduleuze wijze gekocht zijn.
5. Schade aan in aanmerking komende items veroorzaakt door productdefecten of fouten tijdens productie.
6. **Diefstal** die niet binnen 24 uur na ontdekking gemeld zijn aan de politie en waarvan geen aangifteformulier verkregen is.
7. In aanmerking komende items die **onbeheerd** zijn achtergelaten op een plek die openbaar toegankelijk is.
8. **Diefstal** van of schade aan in aanmerking komende items in een motorvoertuig als gevolg van de **diefstal** van het motorvoertuig.
9. **Diefstal** van een eigendom, land of onroerend goed tenzij toegang tot of uitgang van het eigendom of het onroerend goed verkregen is door middel van geweld, leidend tot zichtbare fysieke schade aan het eigendom of onroerend goed.
10. Sieraden, horloges, edelmetalen, edelstenen en een item gemaakt van edelmetalen of edelstenen.
11. Motorvoertuigen, motorfietsen, fietsen, boten, caravans, trailers, hovercrafts, luchtvaartuigen en hun accessoires.
12. Service, contanten, reischeques, tickets, documenten, valuta, zilver, goud, kunst, antiek, zeldzame munten, postzegels en verzamelobjecten.
13. Dieren, levende planten, gebruiksartikelen, bederfelijke goederen of permanente installaties.
14. Elektronische items en apparatuur, inclusief maar niet beperkt tot mobiele telefoon, computers of aan computers gerelateerde apparatuur op **uw** werkplek, items die gebruikt worden voor zakelijke doeleinden.
15. Schade door normale slijtage, normaal gebruik of normale activiteit tijdens sport en spel (bijvoorbeeld golf- of tennisballen).
16. **Diefstal** of schade als het in aanmerking komende item onder supervisie, controle of beveiliging is van een derde partij anders dan benodigd volgens veiligheidsvoorschriften.
17. In aanmerking komende items die niet ontvangen zijn door de **kaarthouder** of andere partij aangewezen door de **kaarthouder**.
18. Postorder of door een koerier geleverde items tot de items ontvangen, op schade gecontroleerd zijn en voor ontvangst getekend is op het leveringsadres.
19. Kosten door reparaties die niet zijn uitgevoerd in door **ons** goedgekeurde werkplaatsen.
20. Schade door water, vocht of aardbeving.
21. Verlies door verklaarde of niet-verklaarde oorlog, confiscatie onder bevel van een overheids- of openbare autoriteit, of voortvloeiend uit illegale activiteiten.
22. **Diefstal** of onbedoelde schade aan een in aanmerking komend item waarbij er geen andere verzekering is die dezelfde **diefstal** of onbedoelde schade dekt, waarbij de voorwaarden van een dergelijke andere verzekering overtreden zijn of voor de vergoeding van een duidelijk hoger bedrag.



CONTACT OPNEMEN

EEN CLAIM INDIENEN

In geval van nood kunt **u ons** bellen op +31 1080 81263.

Bel voor alle andere claims met **onze** claims hulplijn op +31 1080 81263 (maandag – vrijdag 09:00 – 17:00 GMT) om een claimformulier aan te vragen. **U** moet de volgende informatie verstrekken:

- **uw** naam,
- korte omschrijving van **uw** claim.

We vragen **u ons** binnen 28 dagen (tenzij anders vermeld) nadat **u** een incident hebt opgemerkt dat tot een verlies leidt uw volledig ingevulde claimformulieren te retourneren, inclusief alle aanvullende informatie zo spoedig als mogelijk is aan ons te overhandigen.

Bewaar een kopie van alle documenten die u aan **ons** verzendt. Om **ons** te helpen tot een snel en eerlijk oordeel over een claim te komen, kan het voor **ons** soms nodig zijn een agent aan te wijzen voor het afhandelen van een claim.

U moet informatie verzamelen over **uw** claim als **u** weg bent. **We** kunnen om meer informatie vragen dan die vermeld is om **uw** claim te onderbouwen. Als **u** niet de nodige informatie verstrekt, kan het zijn dat **uw** claim geweigerd wordt. Hieronder staat een lijst met de benodigde documenten voor **ons** om **uw** claim zo snel mogelijk af te handelen:

- Originele facturen en rekeningen van alle contante uitgaven die **u** moet betalen.
- Originele rekeningen of facturen die **u** gevraagd wordt te betalen.
- Details van een eventuele andere verzekering die dit incident ook kan dekken.
- Eventuele documentatie die u hebt die **uw** claim kan onderbouwen
- Originele facturen of bewijs van eigendom van gestolen, verloren of beschadigde item(s).

KLACHTENPROCEDURE

We doen alle mogelijke inspanningen om **u** service van de hoogste kwaliteit te bieden. Als in een specifiek geval onze dienstverlening niet voldoet aan de standaard die **u** van ons verwacht, kunt **u** in onderstaande procedure lezen wat **u** moet doen.

U kan contact opnemen met ons Klachtenteam, die namens **u** een onderzoek uitvoeren: +32 2403 7232. Als het, na het voltooien van **ons** onderzoek onmogelijk is om tot een akkoord te komen, dan heeft **u** het recht om een klacht in te dienen bij de relevante toezichthouder door contact op te nemen:

via brief: de Meeûssquare 35, 1000 Brussel,

via telefoon: 02 / 547 58 71,

via fax: 02 / 547 59 75,

via mail: info@ombudsman.as,

De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon. Deze procedures hebben geen invloed op **uw** rechten om eventuele juridische acties te ondernemen.

GEBRUIK VAN UW PERSOONSgegevens

Gegevens over **u**, **uw** verzekeringsdekking onder deze polis en claims worden door **ons** (handelend als Gegevensbeheerder) bewaard voor verzekeringen, polisbeheer, het afhandelen van claims, het bieden van reisassistentie, het afhandelen van klachten, het controleren van sancties en preventie van fraude, onderhevig aan de voorwaarden in toepasbare gegevensbeschermingswetten en in overstemming met de garanties in **onze** websiteprivacyverklaring (zie hieronder).

We verzamelen en verwerken deze gegevens als nodig voor het uitvoeren van **ons** verzekeringscontract met **u** of om te voldoen aan **onze** wettelijke verplichtingen, of anderszins in **onze** legitieme belangen voor het beheren van **ons** bedrijf en het verstrekken van **onze** producten en diensten.

Onder deze activiteiten kan het volgende vallen:

- a. gebruik van gevoelige informatie over de gezondheid of kwetsbaarheid van **u** of anderen die betrokken zijn bij **uw** hulpgaranties, om de diensten te kunnen leveren die beschreven zijn in deze polis. Door gebruik te maken van **onze** diensten geeft **u ons** toestemming dergelijke informatie te gebruiken voor deze doeleinden,
- b. het vrijgeven van informatie over **u** en **uw** verzekeringsdekking aan bedrijven binnen de AXA Group, aan **onze** serviceleveranciers en agenten voor het uitvoeren en administreren van **uw** verzekeringsdekking, voor het aan **u** verstrekken van reishulp, voor fraudepreventie, voor het innen van betalingen en als anderszins toegestaan onder toepasbare wetgeving;
- c. controleren en/of opnemen van **uw** telefoongesprekken met betrekking tot dekking met als doel het bijhouden van dossiers en voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden;
- d. technische onderzoeken voor het analyseren van claims en premies, het aanpassen van prijzen, het ondersteunen van het inschrijfproces en het consolideren van financiële rapporten (incl. regelgevend); gedetailleerde analyses van claims/missies/oproepen om leveranciers en activiteiten beter te controleren; analyses van klanttevredenheid en het opbouwen van klantsegmenten om producten beter aan de behoeften van de markt aan te passen;
- e. verkrijgen en bewaren van relevant en passend ondersteunend bewijs voor **uw** claim, met als doel het aanbieden van diensten onder deze polis en het valideren van **uw** claim; en
- f. verzenden van feedbackverzoeken of onderzoeken aan **u** met betrekking tot **onze** diensten, en andere klantenservicecommunicatie.

We verkrijgen afzonderlijk **uw** toestemming voor het gebruiken of bekend maken van **uw** persoonsgegevens aan een andere partij met als doel contact met **u** opnemen over andere producten of diensten (direct marketing). **U** kunt **uw** toestemming voor het ontvangen van marketing op ieder gewenst moment intrekken, of ervoor kiezen geen feedbackverzoeken meer te ontvangen door contact op te nemen met de gegevensbeschermingsfunctionaris (zie onderstaande contactgegevens).

We voeren deze activiteiten uit in het Verenigd Koninkrijk, binnen en buiten de Europese Economische Ruimte, waar de gegevensbeschermingswetten en overeenkomsten die **wij** zijn aangegaan met de ontvangende partijen een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens bieden.

Door gebruik te maken van deze voorwaarden en **onze** diensten, erkent **u** dat **we uw** persoonsgegevens kunnen gebruiken, en geeft **u** toestemming tot het gebruik van gevoelige informatie, beide zoals hierboven beschreven. Als **u ons** gegevens van andere personen verstrekt, gaat **u** ermee akkoord hen te informeren over **ons** gebruik van hun gegevens als hierin en in onze privacyverklaring op **onze** website (zie hieronder) beschreven.

U hebt het recht een kopie aan te vragen van de informatie die **we** over **u** bewaren, en **u** hebt andere rechten met betrekking tot hoe **we uw** gegevens gebruiken (als vermeld in de privacyverklaring op **onze** website – zie hieronder). Laat het **ons** weten als **u** denkt dat informatie die **we** over **u** bewaren onjuist is, zodat we deze kunnen corrigeren.

Als **u** wilt weten welke informatie over **u** bewaard wordt door AXA Travel Insurance Limited, of als **u** andere verzoeken of twijfels hebt betreffende **ons** gebruik van **uw** gegevens, schrijf ons dan op:

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR, Verenigd Koninkrijk

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Onze volledige privacyverklaring kunt u inzien op:

www.axa-assistance.com/en.privacypolicy

U kunt ook een papieren exemplaar bij **ons** aanvragen.