

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

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij HFS Comfort voor het product dat u heeft aangeschaft. De dekking is alleen geldig voor het product dat op het certificaat vermeld staat. Dit document bevat belangrijke informatie die u dient te lezen. U kunt via <https://mijnpolis.harmonyservicecenter.nl> uw polis inzien of wanneer u vragen heeft ons bereiken op 010 - 206 86 78.

De details van HFS Comfort

U heeft HFS Comfort voor uw product aangevraagd dat bij ons, Rosemont Insurance Company Limited, is verzekerd. HFS Comfort biedt wereldwijde dekking voor uw product bij schade en optioneel bij diefstal en/of beroving. Deze dekking geldt echter alleen na acceptatie door ons en zolang u de vereiste premie heeft betaald. Het certificaat plus uw aankoopbewijs is na acceptatie door de verzekeraar uw bewijs van verzekering.

Definities van wie en wat

- We, wij, ons, of onze - de verzekeraar Rosemont Insurance Company Limited;
- Administrateur - Harmony Service Center B.V.
- Certificaat - Het door u ontvangen bewijs van verzekering.
- Product - Het elektronica product dat op uw certificaat staat weergegeven.
- U of uw - Dit is de eerste persoon die op het certificaat wordt vermeld op het moment dat de verzekering wordt aangevraagd tezamen met bij u inwonende gezinsleden.
- Dekkingsperiode - De periode waarvoor de verzekeringspremie is betaald.
- Wereldwijde dekking - Dekking van schade die ontstaan is binnen en buiten Nederland. De schade wordt in Nederland afgehandeld.
- Schade of defect - een fysieke aantasting, die zich manifesteert in een blijvende verandering van vorm en/of structuur.
- Ongeval schade - Schade veroorzaakt door een onvoorziene plotselinge van buiten komende gebeurtenis.
- Garantperiode - Periode waarbinnen u recht heeft op herstel of vervanging door de fabrikant of leverancier van uw product in geval van een defect gedekt onder de garantievoorzwaarden.
- Aanschafwaarde - De waarde van uw product vermeld op uw aankoopbewijs.
- Gelijkwaardig product - Kassabon of specificatie waarop vermeld staat wat u bij aanschaf voor uw product heeft betaald of de waarde gehanteerd om uw maandelijkse termijnen te bepalen in geval van huurkoop, kopen op afbetaling o.i.d.
- Verzekerde waarde - De oorspronkelijke aankoopprijs van uw product, deze prijs blijkt uit uw aankoopbewijs.
- Eigen risico - Het bedrag dat u zelf dient te voldoen bij elke individuele claim.
- Gelijkwaardig product - Een product ter vervanging van uw product met zoveel mogelijk dezelfde technische specificaties en bij benadering leeftijd of beter indien niet beschikbaar.
- Minimale contractduur - De minimale duur van uw verzekering. Binnen deze periode kunt u de verzekering niet beëindigen.
- Beroving - Ontvreemding van uw product na geweld of na overhandiging na dreigen met geweld.
- Diefstal - Ontvreemding van uw product na braak. Braaksporen dienen aanwezig te zijn.
- Zakkenrollen - Het, zonder dat u het merkt en zonder beroving, ontvreemden van uw product terwijl u het bij u of op u draagt. Het verlies van het product wordt meestal pas later opgemerkt.
- Onverklaarbaar verlies - Verlies of zoekraken van uw product zonder direct aanwijsbare en/of aantoonbare oorzaak.
- Polisvoorwaarden - Alle schriftelijke informatie aan u verstrekt via dit document, het certificaat, dan wel andere schriftelijke documentatie van ons.

Voorlopige dekking en dekkingsperiode

De voorlopige dekking gaat direct na het aanvragen van uw verzekering in. De voorlopige dekking heeft een maximale duur van 14 dagen. Gedurende de voorlopige dekking hebben wij de mogelijkheid aanvullende informatie bij u op te vragen ten behoeve van definitieve acceptatie. De verzekeraar heeft nimmer een verplichting over te gaan tot definitieve acceptatie en mag de door u aangevraagde dekking zonder opgave van redenen afwijzen gedurende de voorlopige dekkingsperiode. 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 eventueel door u reeds betaalde premies aan u gerestitueerd. Wij zullen deze dekking na de minimale contractduur vervolgens stilzwijgend verlengen met periodes van één (1) maand, met een maximum van zestig (60) maanden.

Premiebetaling

De eerste maandpremie zal direct via automatische incasso van uw rekening worden 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 ontvang u van ons een aanmaning. Wanneer u nalaat 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 verplicht.

Dekking HFS Comfort

- In geval van ongeval schade ontstaan tijdens en na de garantperiode of defect ontstaan na de garantperiode van het product, betalen wij de reparatiekosten. Indien het product niet kan worden gerepareerd, vervangen wij het product door een gelijkwaardig product, of betalen wij u naar onze keuze dezelfde waarde, tot een maximum van de aanschafwaarde. Voor elke individuele schadeclaim geldt een eigen risico.

Dekking HFS Comfort Plus

- In geval van ongeval schade ontstaan tijdens en na de garantperiode of defect ontstaan na de garantperiode van het product, betalen wij de reparatiekosten. Indien het product niet kan worden gerepareerd, vervangen wij het product met een gelijkwaardig product, of betalen wij u naar onze keuze dezelfde waarde, tot een maximum van de aanschafwaarde. Voor elke individuele schadeclaim geldt een eigen risico.
- In geval van diefstal of beroving, vervangen wij het product met een gelijkwaardig product, of betalen wij u naar onze keuze dezelfde waarde, tot een maximum van de aanschafwaarde. Voor elk individuele diefstal claim geldt een eigen risico.
- Wanneer u een mobiele telefoon heeft verzekerd, geldt er dekking voor misbruik van gespreks- of datakosten door derden. Er dient sprake te zijn van een, onder de dekking vallende, diefstal of beroving. Alleen de kosten van gesprekken en gebruik van data die gevoerd zijn tussen het moment van diefstal of beroving en de blokkering van uw simkaart komen voor vergoeding in aanmerking tot een maximum van € 1.000,-.

Uitsluitingen

- Er vindt geen vervanging of reparatie plaats indien defecten, schade, diefstal of beroving worden veroorzaakt door, voortkomen uit, ontstaan tijdens of gevolg zijn van:
- Onvoldoende zorg door u. Hiervan is sprake wanneer 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;
 - Een defect dat gedekt wordt door de fabrieksgarantie van de betreffende fabrikant of leverancier voor onderdelen of arbeid of een defect op grond waarvan men moet concluderen dat het product niet aan de overeenkomst beantwoordt (wettelijke garantperiode). In deze gevallen moet u uzelf ofwel tot de fabrikant dan wel tot de partij richten die u uw product heeft verkocht;
 - Schades die onder garantie worden afgewezen in verband met een eerdere ongeautoriseerde reparatie en die wel onder garantie gedekt waren geweest als deze reparatie niet had plaatsgevonden;
 - Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang, deuken, krassen, uiterlijke schade die geen invloed heeft op de werking van het product;
 - Problemen veroorzaakt door virussen of software updates die een uitbreiding zijn van de functionaliteit;
 - Schades die het gevolg zijn van een ongeautoriseerde reparatie voor of tijdens de dekkingsperiode;
 - Ongedierte, insecten, motten, schimmels, roest, corrosie, klimaat of atmosferische omstandigheden;
 - Fouten of defecten die inherent zijn of voortkomen uit het productieproces;
 - Installatie, normale service, inspectie, aanpassing of schoonmaken;
 - Slordigheid, opzettelijk misbruik of verkeerd gebruik;
 - Schade ontstaan tijdens het uitvoeren van een criminele of strafbare handeling;
 - Confiscatie of in bewaring nemen van uw product;
 - 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, terrorisme of andere gelijksoortige gebeurtenissen;
 - Rellen, ongeregelde stakingen of politieke oproer;
 - Het niet volgen van de instructies van de fabrikant;
 - Het onbeheerd achterlaten van het product in een publieke ruimte, werkruimte of schoolgebouw, tenzij dit gebeurt in een afgesloten kast, kluis of ruimte waartoe alleen u toegang heeft;
 - Opzettelijke beschadiging of diefstal vanuit uw woning waar het verzekerde toestel onbewaakt voor een periode langer dan 45 dagen is achtergelaten;
 - Indien het product uit een gemotoriseerd voertuig wordt gestolen, tenzij het voertuig is afgesloten en alle beveiligingssystemen zijn geactiveerd. Het product moet, buiten het zicht in een vergrendeld handschoenenvak of een afgesloten kofferbak zijn opgeborgen en het slot hiervan moet sporen van braak vertonen;
 - Indien het product is gestolen en er geen braak of geweld is gebruikt om binnen te komen of te vertrekken, of een beroving waarbij geen gebruik is gemaakt van geweld of dreiging met geweld, of zakkenrollen;
 - Onverklaarbaar verlies of zoekraken van het product;
 - Batterijen, accu's en andere aan- en toebehoren die door de aard en gebruik aan een normale en snelle slijtage en/of achteruitgang onderhevig zijn;
 - Programmatuur en of software van fabrikant en of derde partijen;
 - Indien het product aan een andere persoon is verhuurd of uitgeleend;
 - Schade aan de smartwatch/polsband-activiteiten band.

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 heeft;
- Kosten voor het aanleveren van het defecte apparaat;
- Gevolgschade waaronder onkosten of gederfde winst die voortvloeien uit het niet kunnen gebruiken van het product;
- De kosten van reparatie die door een ander zijn uitgevoerd dan door onze geautoriseerde reparateur.
- Verlies van data en/of software en eventuele gevolgschade ontstaan door schade of defect, tijdens het reparatieproces, als gevolg van vervanging of door welke andere oorzaak dan ook.

Algemene voorwaarden

- Indien u ofwel bij de totstandkoming van de overeenkomst ofwel daarna valse gegevens heeft verstrekt, kunnen wij deze polis onmiddellijk beëindigen. We kunnen eisen dat u eventuele al uitbetaalde uitkeringen terugbetaalt. U heeft geen recht op premierestitutie. Daarnaast kunnen wij tot gerechtelijke stappen overgaan.
- Indien uw product wordt vervangen ten gevolge van een claim, wordt het recht van eigendom van het product geacht aan ons te zijn overgedragen op het moment dat u het vervangende product accepteert. Het vervangende product blijft verzekerd.
- Wij kunnen uw verzekering beëindigen binnen één (1) maand na het afhandelen van een claim met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Dit geldt ook gedurende de minimale contractduur.
- U kunt uw verzekering beëindigen binnen één (1) maand na het afhandelen van een claim met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Dit geldt ook gedurende de minimale contractduur.
- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering op elk gewenst tijdstip wijzigen. Wij zullen u één (1) maand van tevoren schriftelijk in kennis stellen van de aanpassingen. Indien deze aanpassing voor u leidt tot een hogere premie en/of aanpassing van de voorwaarden in uw nadeel, heeft u het recht uw verzekering te beëindigen. U dient dit schriftelijk binnen één (1) maand na onze berichtgeving bij ons kenbaar te maken.
- Alle formele communicatie tussen u en ons met betrekking tot uw verzekering of claim dient schriftelijk dan wel via e-mail via de administrateur te geschieden.
- U kunt uw polis binnen 14 dagen na aankoop annuleren. Indien u geen claim heeft ingediend, worden de eventueel door uw betaalde premies aan u terugbetaald.
- U kunt uw polis na de minimale contractduur opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. U kunt hiervoor bellen naar 010 – 2068678.
- Wij kunnen uw polis na de minimale contractduur annuleren, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

Uw verplichtingen

- U dient alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om diefstal en schade te voorkomen.
- U dient alles in werk te stellen om schade te beperken. U kunt geen rechten aan de polis ontlenen, wanneer u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen en voor zover daardoor onze belangen worden geschaad.
- U dient u aan deze polisvoorwaarden en de gebruiksaanwijzing van uw product te houden. Als u u hier niet aan houdt, zijn wij niet verplicht tot uitkering over te gaan.
- U dient ons op de hoogte te stellen van wijzigingen in u gegevens of die van het product.
- Indien u verzuimd heeft ons van uw wijzigingen op de hoogte te stellen, behouden wij ons het recht voor uw claim niet in behandeling nemen.
- Bij tegenstrijdigheid over uw verplichtingen gaat de informatie in uw certificaat boven dit document en gaat de informatie in dit document boven andere schriftelijke informatie. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk aan u door ons is gecommuniceerd.

Specifieke bepalingen

Onderstaande bepaling gelden specifiek voor de genoemde producten en bijbehorende certificaten en zijn een toevoeging op de bovengenoemde en verdere uitsluitingen en voorwaarden:

Voor het product HFS Comfort (Plus) Mobiel geldt:

- De minimale contractduur bedraagt drie (3) maanden;
- Eigen risico bij schade bedraagt:

Verzekerde waarde	Bij schade	Bij diefstal of beroving
Tot en met € 300,-	€ 35,-	€ 35,-
Tot en met € 750,-	€ 50,-	€ 50,-
Meer dan € 750,-	€ 75,-	€ 75,-

Voor het product, HFS Comfort (Plus) Tablet en Camera geldt:

- De minimale contractduur bedraagt drie (3) maanden;
- Eigen risico bij schade bedraagt:

Verzekerde waarde	Bij schade	Bij diefstal of beroving
Tot en met € 150,-	€ 15,-	€ 15,-
Tot en met € 250,-	€ 25,-	€ 25,-
Tot en met € 500,-	€ 35,-	€ 35,-
Tot en met € 750,-	€ 50,-	€ 50,-
Meer dan € 750,-	€ 75,-	€ 75,-

Voor het product HFS Comfort (Plus) Notebook en Desktop geldt:

- De minimale contractduur bedraagt drie (3) maanden;
- Eigen risico bij schade bedraagt:

Verzekerde waarde	Bij schade	Bij diefstal of beroving
Tot en met € 250,-	€ 25,-	€ 25,-
Tot en met € 500,-	€ 35,-	€ 35,-
Tot en met € 750,-	€ 50,-	€ 50,-
Meer dan € 750,-	€ 75,-	€ 75,-

Voor het product HFS Comfort (Plus) Wearables en Other geldt:

- De minimale contractduur bedraagt drie (3) maanden;
- Eigen risico bij schade bedraagt:

Verzekerde waarde	Bij schade	Bij diefstal of beroving
Tot en met € 150,-	€ 15,-	€ 15,-
Tot en met € 250,-	€ 25,-	€ 25,-
Tot en met € 500,-	€ 35,-	€ 35,-
Tot en met € 750,-	€ 50,-	€ 50,-
Meer dan € 750,-	€ 75,-	€ 75,-

Een claim indienen

- Wanneer u een claim wilt indienen wegens diefstal, ongeval schade of defect, dient u zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen contact met ons op te nemen op 010 – 2068678 of dit te melden via <https://mijnpolis.harmonyservicecenter.nl>. U moet, zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na waarneming van de diefstal, aangifte doen bij de politie. Het originele proces-verbaal moet overlegd worden. Ook wordt u verzocht een eigen verklaring van wat er gebeurd is op te stellen.
- 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 product te overleggen, wanneer deze bij het afsluiten van de verzekering nog niet is geüpload.

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
- Eén (1) maand na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door u wordt opgezegd, met inachtneming van de minimale contractduur; of
- Eén (1) maand na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door ons wordt opgezegd, met inachtneming van de minimale contractduur; of
- De dag waarop u binnen 14 dagen na aankoop de polis beëindigt; of
- De dag waarop de maximale looptijd van 60 maanden is bereikt;
- Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoet.

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 Persoonsgegevens van toepassing. Harmony Service Center B.V. zal u 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 Service Center B.V. worden verwerkt. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen, vergezeld van een kopie van uw identificatiedocument zoals rijbewijs of paspoort, bij: Harmony Service Center B.V., afdeling polis administratie, 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. Wanneer u door Harmony Service Center B.V. niet benaderd wenst te worden met informatie over producten en diensten, kunt u dit schriftelijk melden door een email te sturen naar info@harmonyfs.com.

Klantenzorg

Wij vinden de service die wij u verlenen uiterst belangrijk. Als u vragen heeft over uw polis kunt u contact opnemen met onze administrateur. Zorg ervoor dat u uw certificaatnummer bij de hand heeft zodat zij uw vraag snel kunnen afhandelen. Indien wij niet aan uw verwachtingen voldoen en u ontevreden bent, horen wij dit graag van u. Voor meer informatie over Harmony kunt u onze dienstenuwizer 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, 010 – 2068678.

Stap 2. Wanneer 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 Level 2 Samual Harris House, 5-11 St Georges Street, Douglas, Isle of Man, IM1 1AJ, British Isles.

Stap 3. Als 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: 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 Level 2 Samual Harris House, 5-11 St Georges Street, Douglas, Isle of Man, IM1 1AJ, 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, vergunning nummer 12004435.