

# Polisvoorwaarden Toestelverzekering Standaard en Extra

Polisvoorwaarden KPN001 – KPN002

CHUBB®

in samenwerking met



# Polisvoorwaarden

## Toestelverzekering Standaard en Extra

### Polisvoorwaarden KPN001 – KPN002

#### Voorwaarden en condities

We zijn blij dat u voor de Toestelverzekering Standaard of Extra hebt gekozen. Hier vindt u alles wat u moet weten over uw verzekeringspolis.

Wij gaan ervan uit dat u bij het afsluiten van de Toestelverzekering uw gegevens volledig en juist aan ons hebt doorgegeven. Om aanspraak te kunnen maken op de verzekering is het belangrijk dat wij tijdens de gehele verzekeringsperiode over de juiste gegevens beschikken. Dus wij verzoeken u wijzigingen direct aan ons door te geven per e-mail naar [kpn.toestelverzekering@chubb.com](mailto:kpn.toestelverzekering@chubb.com) of per post naar Postbus 8058, 3009 AB Rotterdam. Als wij u een bericht sturen, doen wij dit op het woon- of e-mailadres dat bij ons bekend is.

#### 1. Definities van termen

---

**Apparaat** Het toestel dat op uw polisblad is vermeld, door KPN aan u geleverd en voorzien van een IMEI- of serienummer. Als dat toestel door ons of de fabrikant is vervangen volgens deze voorwaarden, dan wordt dat vervangende toestel bedoeld met ‘apparaat’.

**Claim** Het verzoek dat u hebt ingediend om aanspraak te maken op een uitkering of ander voordeel uit hoofde van deze verzekering.

**Diefstal/gestolen** Als het apparaat zonder uw toestemming permanent is ontnomen (ook zakkenrollen).

**Eigen risico** Het bedrag dat u zelf moet bijbetalen bij een succesvolle claim volgens artikel 7.1.

**Grove nalatigheid** Situatie waarbij het aannemelijk is: dat u, of een persoon aan wie u toestemming hebt gegeven om het apparaat te gebruiken, zich bewust was van de grote kans op schade, toestelstoring of diefstal; dat u of voornoemde persoon dit redelijkerwijs had kunnen voorkomen, maar dit niet hebt gedaan; en dat als gevolg daarvan de schade, diefstal of toestelstoring is opgetreden.

**IMEI nummer** Het serienummer van uw mobiele telefoon. Dit nummer kunt u over het algemeen op 3 plaatsen terugvinden: op de zijkant van de (originele) doos van het toestel op de witte sticker met een barcode, onder de accu op een witte stickert, vaak met barcode, op de simkaarthouder van uw toestel en door op uw toestel \*#06# in te toetsen.

**Incident:** Een plotseling en onvoorzien schadeval, zoals vallen, brand of direct contact met water.

**Kwaadwillige beschadiging** Doelbewuste beschadiging van het apparaat, veroorzaakt door derden.

**Misplaatsing** Het verliezen van het apparaat doordat u het op de verkeerde (dus een andere dan de gebruikelijke) plaats neerlegt en/of u vergeten bent waar u het apparaat hebt achtergelaten.

**Onbeheerd** Het achterlaten van het apparaat, ongeacht of het apparaat zich in een tas/handtas of dergelijke bevindt of niet, en u, en ook niet een door u aangewezen persoon, erbij aanwezig was om de diefstal of de beschadiging te voorkomen.

**Onbevoegd gebruik** Het gebruik van uw apparaat na diefstal van het apparaat.

**Opzet** Het handelen of nalaten van u, of een persoon aan wie u toestemming hebt gegeven om het apparaat te gebruiken, met beoogde of zekere schade, toestelstoring of diefstal tot gevolg.

**Premie** Het bedrag dat u aan ons verschuldigd bent voor de dekking van deze verzekering. Het bedrag vermeld op uw polis is inclusief het geldende tarief aan assurantiebelasting. Als het wettelijke assurantiebelastingtarief wijzigt, kan het premiebedrag wijzigen.

**Schade/beschadiging** Wanneer een gebeurtenis zich voordoet waardoor het apparaat kapot gaat of een storing heeft.

**Toestelstoring/toestelstoringen** Een onverwacht en onvoorzien intern mechanisch of elektronisch defect dat de feitelijke breuk of doorbranding van een onderdeel veroorzaakt, waardoor het apparaat niet meer werkt zoals het door de fabrikant bedoeld is.

**U/uw** De klant van 18 jaar of ouder, woonachtig in Nederland, waarvan de naam op het polisblad is vermeld.

**Verzekeringsperiode** De bepaalde tijd waarin uw apparaat is verzekerd volgens artikel 4.

**Wij/ons/onze** Het Nederlandse bijkantoor van Chubb European Group SE, zoals omschreven in artikel 8.2.

## 2. Waar hebt u dekking

---

U hebt recht op de dekking op grond van deze verzekering als u tijdens de verzekeringsperiode in Nederland woont.

De dekking geldt voor verzekerde gebeurtenissen waar ook ter wereld.

## 3. Verzekerde gebeurtenissen en aanspraken

---

### 3.1 Schade, toestelstoring en diefstal

Schade/Toestelstoring: Als wij uw claim goedkeuren, bepalen wij of we het apparaat repareren of vervangen door hetzelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties. Een vervangend apparaat kan ook een gereviseerd toestel zijn.

Diefstal: Als wij uw claim goedkeuren, vervangen wij het apparaat door hetzelfde type apparaat of een apparaat met gelijkwaardige specificaties. Dit kan ook een gereviseerd toestel zijn.

Deze verzekering geeft geen recht op uitkeringen in geld.

Toestelstoringen zijn alleen verzekerd voor een maximumperiode van 24 maanden na de ingangsdatum van uw verzekering. Toestelstoringen die vallen onder de fabrieksgarantie van het apparaat zijn niet gedekt. (Hiervoor kunt u terecht bij de KPN winkel.)

Alleen met Toestelverzekering Extra bent u ook verzekerd tegen diefstal. Hebt u Toestelverzekering Standaard? Dan bent u alleen tegen schade en toestelstoring verzekerd.

### 3.2 Verzekerde accessoires

Alleen met Toestelverzekering Extra repareren of vervangen we de accessoires voor het apparaat als de claim wordt toegewezen. Dit geldt voor accessoires die bij het apparaat in de originele verpakking waren meegeleverd.

## 4. Begin en einde van de verzekering

---

### 4.1 Begin van de dekking

De dekking van de verzekering begint op het moment dat u de verzekeringsovereenkomst afsluit. Dit kan pas als het apparaat aan u is geleverd door KPN of een door KPN daartoe aangewezen persoon.

### 4.2 Einde van de dekking

De dekking onder deze verzekering eindigt:

- als het apparaat is teruggestuurd naar de fabrikant of KPN onder de garantievoorwaarden en u uw aankoopbedrag hebt teruggekregen en geen vervangend apparaat hebt ontvangen;
- als uw apparaat wordt verkocht, in eigendom wordt overgedragen of anderszins wordt vervreemd;
- als u niet langer in Nederland woont;
- als vijf jaren vanaf de ingangsdatum van de verzekering zijn verstreken;
- als de verzekering wordt geannuleerd of opgezegd conform artikel 4.3 of 4.4;
- als u de premie niet of niet tijdig hebt betaald, conform artikel 6.2.
- als u het KPN abonnement opzegt. Uw toestel is alleen verzekerd zolang u een KPN abonnement hebt.
- als u uw abonnement verlengt met een nieuw toestel. Voor het nieuwe toestel kunt u een nieuwe verzekering afsluiten. Als u verlengt met een Sim Only abonnement blijft het toestel gewoon verzekerd.

Wij betalen geen premies terug voor de periode waarin de verzekering nog liep.

### 4.3 Annulering of opzegging door u

U kunt deze verzekering kosteloos annuleren binnen 14 dagen, na de dag dat u de volledige polisdocumenten hebt ontvangen. Wij betalen alle betaalde premiebedragen terug, tenzij u binnen deze termijn al een claim hebt ingediend. Als u niet binnen deze 14 dagen reageert, gaan wij ervan uit dat u de polisvoorwaarden hebt gelezen en met deze voorwaarden en condities akkoord gaat.

Na de eerste 14 dagen kunt u deze verzekering altijd beëindigen met een opzegtermijn van één maand. De verzekering eindigt dan op de laatste dag van uw factuurmaand.

U kunt de verzekering telefonisch (via 0800-656 5010), per e-mail ([kpn.toestelverzekering@chubb.com](mailto:kpn.toestelverzekering@chubb.com)) of per post (Toestelverzekering, Postbus 8058, 3009 AB Rotterdam) beëindigen.

### 4.4 Annulering of opzegging door ons

Wij kunnen de verzekering opzeggen als u ons opzettelijk hebt misleid. Hiermee bedoelen wij bijvoorbeeld het bewust geven van verkeerde informatie bij een schadeclaim. De verzekering eindigt dan direct.

Verder kunnen wij de verzekering opzeggen als we vinden dat het onredelijk is om door te gaan met de verzekering. Bijvoorbeeld bij buitengewoon claimgedrag of als we vermoeden dat het apparaat wordt gebruikt bij een criminele activiteit. De opzegtermijn is dan 2 maanden.

## 5. Uitsluitingen

### 5.1 Verzekeringsuitsluitingen

Deze verzekering dekt niet:

1. Het eigen risico. Dit is het bedrag dat door u betaald moet worden voor iedere succesvolle claim.
2. Cosmetische schade en ook krassen of het afbladderen van de lak of gladde oppervlakken of enige andere schade waarbij het apparaat gewoon blijft werken.
3. Schade als gevolg van slijtage en/of geleidelijke invloeden, inclusief roest of oxidatie of langzaam inwerkend vocht, die niet komt door een bepaalde gebeurtenis.
4. Alle claims voor accu's, opladers, oortelefoontjes of gelijkwaardige artikelen die met het apparaat in de originele verpakking waren meegeleverd, tenzij het artikel is beschadigd of gestolen tijdens dezelfde gedekte gebeurtenis.
5. Alle kosten waarvoor de fabrikant, leverancier of verkoper aansprakelijk is volgens hun standaard contractuele verplichtingen, inclusief de fabrieksgarantie die van toepassing is.
6. Een toestelstoring die voorkomt na meer dan 24 maanden na ingangsdatum van deze verzekering.
7. Alle schade en toestelstoringen die worden veroorzaakt doordat de bedieningsinstructie of handleiding niet wordt gevolgd. En schade of toestelstoringen als gevolg van wijzigingen, geknoei, onderhoud, service, controle, reparatie, herstel, installatie, reiniging of een onjuist of defect design.

8. Alle kosten die zijn gemaakt doordat het apparaat niet gebruikt kan worden. Ook alle kosten voor het herstel van de gegevens die op het apparaat of de simkaart zijn opgeslagen. En ook de kosten voor verlies van gebruik of heraansluiting, of abonnementsgeld.
9. Alle schade, toestelstoring of diefstal die wordt veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid door u of iemand aan wie u toestemming hebt gegeven om het apparaat te gebruiken.
10. Schade of toestelstoring die is veroorzaakt door incorrecte installatie, defecte software of een virus. In deze uitsluiting wordt onder virus verstaan een programma of software die de correcte werking van de software van het besturingssysteem van uw apparaat gedeeltelijk of volledig belemmert.
11. Alle schade of diefstal die ontstaat als gevolg van of gedurende een onwettige handeling of poging daartoe, die is verricht door u of iemand aan wie u toestemming hebt gegeven om het apparaat te gebruiken.
12. Als het IMEI- of serienummer niet kan worden geïdentificeerd en de aard van de schade of toestelstoring het verlies van het IMEI- of serienummer niet verklaart.
13. Alle schade of toestelstoring waarbij u het beschadigde apparaat niet aan ons kunt geven.
14. Het verliezen van uw apparaat door een misplaatsing of een onverklaarbare vermissing of van uw apparaat.
15. Al dan niet kwaadwillige beschadiging door derden of (onbevoegd gebruik na) diefstal nadat het apparaat onbeheerd was achtergelaten in een locatie waartoe het publiek tijdens het incident eenvoudige, onbeperkte toegang heeft.
16. Al dan niet kwaadwillige beschadiging door derden of diefstal, terwijl het apparaat was achtergelaten in een gebouw of voertuig en er geen sprake is van braaksporen.
17. Als u niet alle voorzorgmaatregelen neemt, die redelijkerwijs van u verwacht mogen worden, om het apparaat te beschermen tegen onbedoelde of kwaadwillige beschadiging of diefstal of als een toestelstoring te wijten is aan slecht onderhoud.

## 5.2 Algemene uitsluitingen

De verzekering dekt ook niet:

1. Natuurrampen (waaronder brand, overstroming, aardbeving, storm, orkaan of andere natuurrampen), oorlog, invasie, buitenlandse vijandigheden (ongeacht of oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand of militaire of onrechtmatig verkregen macht, nationalisatie, confiscatie, vordering, beslag of vernietiging door de overheid of een openbare autoriteit.
2. Radioactieve straling of verontreiniging door de radioactiviteit van kernafval van de verbranding van nucleaire brandstof of de radioactieve giftige explosie of andere giftige eigenschappen van een explosieve nucleaire samenstelling of een nucleair component daarvan.
3. Drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die bewegen op sonische of supersonische geluiden.
4. Terrorisme, ongeacht of enige andere oorzaak of gebeurtenis tegelijkertijd of in een andere volgorde bijdraagt aan het verlies. Onder terrorisme wordt in deze uitsluiting verstaan elke handeling, met inbegrip van, doch niet uitsluitend het gebruik van dwang of geweld of de dreiging met geweld, door een persoon of een groep personen, ongeacht of deze alleen handelt of namens of in verband met een organisatie of een regering, uitgevoerd met een politiek, religieus, ideologisch of soortgelijk doel, waaronder de bedoeling om een overheid te beïnvloeden of het publiek of een deel van het publiek angst aan te jagen.

## 6. Premiebetaling

### 6.1 Premie incasso

De premie inclusief assurantebelasting wordt maandelijks op de KPN factuur in rekening gebracht. Het factuurbedrag incasseert KPN. Als u de verzekering minder dan een volle maand voor de eerstvolgende factuur hebt afgesloten, wordt bij uw eerste betaling alleen dat bedrag in rekening gebracht voor het aantal dagen dat u tussen het afsluiten van de verzekering en de eerste factuur verzekerd bent geweest. De maandelijkse premie voor de daaropvolgende maanden wordt steeds vooraf in rekening gebracht. U bent verplicht om voldoende saldo op uw bankrekening te hebben om incasso van de premie mogelijk te maken.

## 6.2 Niet-succesvolle premie-incasso

Als de incasso niet lukt, ontvangt u een herinnering van KPN. Indien de premie niet binnen de in die herinnering genoemde termijn wordt voldaan, dan bestaat vanaf dat moment geen recht meer op dekking onder deze verzekering tot het moment waarop wij alsnog het gehele tot dan verschuldigde premiebedrag van u hebben ontvangen. Wij behouden ons echter het recht voor om in die aanmaning of in een daaropvolgende aanmaning aan te kondigen dat de verzekering geheel en onherroepelijk wordt beëindigd, indien de premie niet binnen de in de betreffende aanmaning genoemde termijn wordt betaald. Bij het niet (tijdig) voldoen van de premie kunnen wij administratiekosten en/of incassokosten in rekening brengen.

## 7. De claim

---

### 7.1 Uw verplichtingen in geval van een claim

Na een verzekerde gebeurtenis waarvoor u een claim wilt indienen, hebt u de volgende verplichtingen:

1. Alle claims moeten gemeld worden via [kpn.com/toestelverzekering](https://kpn.com/toestelverzekering) of via 0800-656 5010. Als uw apparaat is gestolen, informeert u ons zo snel mogelijk, maar niet later dan 48 uur na ontdekking van de diefstal. Als er zwaarwegende omstandigheden zijn waardoor u dit niet binnen 48 uur kunt doen, doe het dan zo snel mogelijk daarna. Als uw apparaat is beschadigd of een toestelstoring heeft, informeer ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen. Indien u een schadeformulier moet invullen zullen wij u dit toesturen. U dient dit formulier dan binnen 30 dagen in te vullen en aan ons te retourneren.
2. Meldt elke kwaadwillige beschadiging of diefstal binnen 48 uur na ontdekking bij de politie en bewaar elk bewijs, zoals een aangifteformulier, als onderbouwing van uw claim.
3. In geval van schade of toestelstoring, verwijdert u de simkaart en uw persoonlijke gegevens van het apparaat voordat u het apparaat aan ons verstrekt.
4. In geval van diefstal bent u verplicht om uw simkaart zo snel mogelijk te blokkeren. U kunt dit doen via MijnKPN of telefonisch via 0800-0402.
5. In geval van een claim bent u verplicht om de correcte reden van de gebeurtenis en de exacte aanleiding voor de claim aan ons bekend te maken. Bij beoordeling van een claim houden wij slechts rekening met de eerstgenoemde reden en aanleiding voor de claim en niet met navolgende varianten hierop.
6. Als een claim voor schade of toestelstoring door ons wordt afgewezen, wordt u bij het indienen van een volgende claim gevraagd om te bewijzen dat het apparaat is gerepareerd door een door de fabrikant goedgekeurde reparateur voordat de meest recente gebeurtenis die tot de nieuwe claim heeft geleid, is voorgevallen.
7. Het bedrag aan eigen risico dat u verschuldigd bent als een claim wordt toegewezen, wordt op een factuur voor het maandelijkse KPN abonnement in rekening gebracht.

### 7.2 Gevolgen niet nakomen van uw verplichtingen

Als u één of meer van de verplichtingen genoemd onder artikel 7.1 niet of niet tijdig nakomt en:

- wij daardoor in een redelijk belang zijn geschaad, of
- als u de betreffende verplichting niet (tijdig) nakam met de opzettelijke bedoeling ons te misleiden, bijvoorbeeld doordat u opzettelijk loog over de relevante feiten, tenzij u kunt bewijzen dat de misleiding dermate licht was dat het niet redelijk zou zijn als wij om die reden de uitkering zouden weigeren te betalen,

dan vervalt op die grond het recht op uitkering onder deze polis.

### 7.3 Afwikkeling van uw claim

Als een derde persoon aansprakelijk kan worden gesteld voor de gebeurtenis waar uw claim betrekking op heeft, dan hebben wij het recht om juridische stappen te nemen tegen die persoon om op die manier de kosten te verhalen die wij hebben gemaakt ter vervanging van uw apparaat en accessoires. Hierbij draagt u uw rechten jegens die derde persoon aan ons over. Ook dient u dan informatie, documentatie of medewerking te geven als wij daarom vragen.

### 7.4 Salvage

Bij vervanging van uw apparaat of accessoires worden het oorspronkelijke apparaat en de oorspronkelijke accessoires ons eigendom.

## 7.5 Misleiding, fraude en onrechtmatig gebruik

Als u ons opzettelijk misleidt door ons bewust verkeerde informatie te geven bij een schadeclaim, dan hebben wij niet alleen het recht om uitkering te weigeren als bedoeld in artikel 7.2 en/of de verzekering op te zeggen als bedoeld in artikel 4.4, maar zijn wij ook gerechtigd om de kosten van een aan u uitgekeerde claim onder deze verzekeringspolis en/of de kosten voor een onderzoek naar een frauduleuze claim onder deze verzekering - desnoods middels gerechtelijke stappen - op u te verhalen.

Voorts behouden wij ons het recht voor om in geval van opzettelijke misleiding of een poging daartoe, alsook in het geval dat het apparaat volledig of gedeeltelijk gebruikt is gedurende of ter facilitering van een criminele activiteit, de gegevens door te sturen naar politie en justitie.

## 8. Algemene informatie

---

### 8.1 Bescherming van uw persoonsgegevens

We zullen de informatie die tijdens het afsluiten en uitvoeren van deze polis is verstrekt zorgvuldig en in overeenstemming met alle relevante en geldende wet- en regelgeving gebruiken, met inbegrip van de Algemene Verordening Persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars. Alle door u verstrekte persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld door KPN en zijn dochtermaatschappijen, Chubb European Group SE en hun agenten, onderaannemers en leveranciers.

Deze informatie wordt niet bekendgemaakt aan derden, behalve met uw toestemming, in overeenstemming met de wet en/of om te helpen bij het voorkomen en opsporen van fraude. Personen wier informatie aan Chubb European Group SE en/of KPN is verstrekt hebben het recht om een kopie van die informatie te vragen en om eventuele onjuistheden te laten corrigeren. We kunnen telefoongesprekken opnemen om te zorgen dat we instructies correct opvolgen en voor trainingsdoeleinden. Voor meer informatie over de manier waarop Chubb European Group SE gebruik kan maken van uw persoonsgegevens verwijzen wij naar haar Privacybeleid: <https://www.chubb.com/benelux-nl/footer/privacy-policy.aspx>.

### 8.2 Uw verzekeraar

Chubb European Group SE is een onderneming die valt onder de Franse Wet op de Verzekeringen (Code des Assurances) met registratienummer 450 327 374 RCS Nanterre. Statutaire zetel: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Frankrijk. Chubb European Group SE heeft een volledig volgestort maatschappelijk kapitaal van €896.176.662 en valt onder het toezicht van de 'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution' (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

Chubb European Group SE, Nederlands bijkantoor, Marten Meesweg 8-10, 3068 AV Rotterdam, is ingeschreven bij KvK Rotterdam onder nummer 24353249. In Nederland valt zij tevens onder het gedragstoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

### 8.3 Klachtenprocedures

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van de Toestelverzekering Standaard of Toestelverzekering Extra kunt u voorleggen aan Chubb. Chubb is bereikbaar via e-mail op [kpn.toestelverzekering@chubb.com](mailto:kpn.toestelverzekering@chubb.com).

Wanneer het oordeel van Chubb voor u niet bevredigend is, kunt u zich wenden tot Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Wanneer u geen gebruik wilt maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheid, of indien het oordeel van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening voor u niet bevredigend is, kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

### 8.4 Welk recht is van toepassing

Op deze verzekering is het Nederlandse recht van toepassing.

Versie juni 2020