1. Wij zijn hier om u te helpen als u ons nodig heeft

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij uw elektronica- en kostbaarhedenverzekering. De dekking geldt alleen voor de op de polis vermelde product(en). Dit document bevat belangrijke informatie die u goed moet lezen. U kunt de administrateur bereiken op +31 10 206 86 75 als u vragen heeft.

In geval van tegenstrijdigheid over uw rechten en plichten prevaleert de informatie in uw polis, inclusief de clausules, en prevaleert de informatie in dit document boven andere schriftelijke informatie. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk door ons aan u is meegedeeld.

2. Waarvoor is deze verzekering?

Deze verzekering biedt wereldwijde dekking voor uw op de polis vermelde product(en) in geval van ongevalsschade, defecten en optioneel in geval van diefstal tot een maximum van de verzekerde waarde. Deze dekking geldt echter alleen na acceptatie door ons, zolang de vereiste premie is voldaan en zolang u zich houdt aan deze polisvoorwaarden, zoals nader uitgewerkt in de op deze polis van toepassing zijnde voorwaarden.

3. Definities van wie en wat

- Aankoopbewijs - Ontvangstbewijs of specificatie waarop staat wat u bij aankoop voor het product hebt betaald, of een specificatie waarop de productwaarde staat vermeld die wordt gebruikt om uw maandelijkse termijnen te bepalen in geval van huurkoop of koop op afbetaling.
- Aankoopwaarde - De waarde van het product vermeld op uw aankoopbewijs. Dit is tevens de maximaal verzekerde waarde.
- Administrateur - Harmony Financial Service B.V. tezamen met Harmony Service Center B.V.
- Beroving - Het wegnemen van het product na geweld of overhandiging na dreiging met geweld.
- Inbraak - Het openbreken van een gebouw, ruimte of voertuig om zich ongeoorloofd toegang te verschaffen of om te vertrekken. In geval van inbraak moeten er merktekens aanwezig zijn.
- Dagwaarde – De waarde van het product in het economische verkeer direct voor het optreden van de schade of het defect.
- Defect - Een fysieke verslechtering veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge, interne gebeurtenis, die zich uit in een permanente verandering van vorm en/of structuur, waarvan de oorzaak in het product zelf ligt, die niet het gevolg is van een productiefout en die onder de garantie valt indien de garantie van toepassing was geweest.
- Diefstal - Verlies van het product na beroving of inbraak.
- Eigen risico - Het bedrag dat u voor elk afzonderlijk schadegeval moet betalen. Dit staat vermeld in de polis.
- Einddatum - Uiterlijk de dag waarop de polis definitief afloopt. Indien van toepassing, wordt dit in de polis vermeld.
- Fraude - Een opzettelijke handeling door een of meer personen waarbij een onjuiste voorstelling van zaken wordt gebruikt om een onwettig voordeel te behalen.
- Garantie of waarborgperiode - Hieronder wordt zowel een fabrieksgarantie als een wettelijke garantie (niet-conformiteit) verstaan. Dit is de eventueel verlengde periode van zekerheid waarbinnen u van de fabrikant of wettelijk recht heeft op herstel of vervanging door de fabrikant of leverancier van het product in geval van een defect.
- Gelijkwaardig product - Een product dat qua soort, kwaliteit, staat en ouderdom vergelijkbaar en/of beter is dan het verzekerde product.
- Minimale contractduur - De minimale duur van uw verzekering. Binnen deze termijn kunt u de verzekering niet opzeggen. Dit staat in de polis vermeld.
- Ongevalsschade - Een fysieke aantasting, die zich uit in een blijvende verandering van vorm en/of structuur van het product, veroorzaakt door een onvoorziene, plotselinge, van buiten komende, gebeurtenis.
- Originele accessoires - Accessoires die zonder bijbetaling bij het product worden geleverd, denk aan oplaadkabels of oordopjes, die in de verpakking zitten.
- Polis - Het bewijs van verzekering dat u ontvangt.
- Polis vervaldatum - Einde van de eerste dekkingsperiode of, indien van toepassing, de eerste dekkingsperiode plus verlengingen.
- Premievervaldatum - De datum waarop de (periodieke) premie moet worden betaald.
- Product(en) - Het in de polis of polisbijlage vermelde (elektronica)product inclusief de originele accessoires.
- Reparatiekosten - Onderdelen- en arbeidskosten voor reparatie van het beschadigde product. Transportkosten zijn niet inbegrepen.
- U of uw - Dit is de in de polis genoemde verzekeringnemer tezamen met personen met wie de verzekeringnemer duurzaam in gezinsverband samenleeft. Of in geval van zakelijk gebruik, alle personen die op duurzame basis in dienst zijn van de verzekeringnemer.
- Verlies - Het niet langer in bezit hebben van het product, anders dan door diefstal of verkoop.
- Voorwaarden - Alle schriftelijke informatie die aan u wordt verstrekt door middel van dit document, de polis, of andere officiële schriftelijke documentatie van ons. Informatie in commerciële uitingen, zoals folders, advertenties, etc. valt hier niet onder.
- Wij, wij, ons, of onze - Lime Street Insurance PCC Limited - BASEL FIDES Insurance Cell met de administrateur.
- Wereldwijde dekking - Dekking in geval van diefstal of schade die binnen en buiten België is ontstaan. De schade wordt in België afgehandeld.
- Zakkenrollerij - Zonder beroving, het stelen van het product terwijl iemand het bij zich heeft, bijvoorbeeld in de hand, kleding of tas.

4. Voorlopige dekking en dekkingsperiode

Voorlopige dekking wordt verleend onder voorbehoud van aanvaarding van de definitieve aanvraag. De voorlopige dekking gaat in onmiddellijk na de aanvraag van de verzekering en geldt alleen als wij alle in de aanvraag gevraagde gegevens hebben ontvangen. De voorlopige dekking heeft een maximale duur van 14 dagen en eindigt met terugwerkende kracht vanaf het moment van aanvraag indien de definitieve aanvraag wordt afgewezen. Tijdens de voorlopige dekking hebben wij de mogelijkheid om aanvullende informatie bij u op te vragen ten behoeve van de definitieve acceptatie. Wij hebben geen verplichting tot definitieve acceptatie en mogen de door u aangevraagde dekking zonder opgaaf van reden afwijzen tijdens de voorlopige dekkingsperiode. Als de definitieve aanvraag wordt afgewezen, wordt de reeds betaalde premie aan u geretourneerd.
De dekkingsperiode na definitieve acceptatie is vastgelegd in de polis en loopt vanaf de datum van aanvraag. Bij polissen met periodieke premiebetaling verlengen wij deze dekking stilzwijgend na de minimale contractduur op de polis vervaldatum.

Een schade moet tijdens de dekkingsperiode aan het licht zijn gekomen. Schade die voor of na de dekkingsperiode aan het licht komt, wordt niet in aanmerking genomen, ongeacht het tijdstip van de oorzaak.

5. Premiebetaling

Periodieke premie

- Bij periodieke premies wordt de eerste premie na het afsluiten van uw polis via automatische incasso van uw rekening geïncasseerd. De dekking gaat in zodra de eerste premie door ons is ontvangen. Vervolgpremies worden rond de premievervaldatum via automatische incasso van uw rekening geïncasseerd.

Eenmalige premie

- Eenmalige premie wordt door u direct bij het afsluiten van de polis betaald. Dit gebeurt door automatische betaling, factuur of door automatische incasso door ons.

Niet betalen vervolgpremie (Art 69 W.Verz.).

- Als de premie niet of niet tijdig is betaald of kan worden geïncasseerd, dat wil zeggen niet binnen 30 dagen voor de premievervaldatum, ontvangt u van ons een aanmaning. Indien u de premie niet binnen 15 dagen betaalt, ingaande de dag na deze aanmaning, wordt de dekking geschorst ten aanzien van schade ontstaan na deze 15 dagen. Een verder verzuim is niet vereist. Niettemin blijft u gehouden tot betaling van het verschuldigde bedrag, vermeerderd met eventuele incassokosten en wettelijke rente.
- De schorsing van de dekking eindigt 24 uur nadat wij het verschuldigde bedrag hebben ontvangen en eventuele kosten en/of schades ontstaan gedurende de periode gerekend vanaf 15 dagen, ingaande de dag na de eerste aanzegging tot het moment dat de dekking weer van kracht is geworden, worden niet vergoed. Wij behouden ons het recht voor uw vordering niet in behandeling te nemen indien de premies niet tijdig zijn voldaan. Tevens behouden wij ons het recht voor de verzekering zonder verdere ingebrekestelling te beëindigen indien wij er herhaaldelijk niet in slagen de verschuldigde premie te innen. Deze opzegging wordt van kracht na het verstrijken van 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing.

6. Dekkingen

- Op uw polis staat vermeld welke van de volgende dekkingen op u van toepassing zijn: defect, ongevalsschade en/of diefstal.
- Voor elke afzonderlijke schadeclaim geldt een eigen risico indien een eigen risico van toepassing is.
- De keuze voor reparatie, vervanging of uitkering is altijd aan ons. Uitkering in geld vindt alleen plaats als reparatie of vervanging niet mogelijk is tot maximaal de verzekerde waarde.

Ongevalsschade en defecten

In geval van (1) ongevalsschade veroorzaakt tijdens en na de garantieperiode of (2) defecten ontstaan na de garantieperiode van het product, laten wij het product repareren, vervangen wij het product door een gelijkwaardig product, of betalen wij u de dagwaarde van het verzekerde artikel tot een maximum van de verzekerde waarde als reparatie of vervanging niet mogelijk is tot maximaal de verzekerde waarde, mits u het beschadigde verzekerde product aan ons overdraagt.

Diefstal

In geval van diefstal (beroving of inbraak) vervangen wij het product door een gelijkwaardig product tot maximaal de verzekerde waarde of keren wij u de dagwaarde van het verzekerde object uit als vervanging niet mogelijk is tot maximaal de verzekerde waarde.

Wanneer u een mobiele telefoon heeft verzekerd, is er dekking voor misbruik van gespreks- of datakosten door derden. Er moet sprake zijn van diefstal, gedekt. De kosten voor het gebruik van data en gesprekken die zijn gevoerd tussen het moment van diefstal en het blokkeren van uw Simkaart komen voor vergoeding in aanmerking tot een maximum van € 1.000,-.

7. Uitsluitingen

Vervanging, herstel of uitkering vindt niet plaats indien gebreken, beschadiging, diefstal of beroving zijn veroorzaakt door, ontstaan tijdens of ten gevolge van:

- Inbeslagneming of confiscatie van het product door een overheidsinstantie.
- Een ongeoorloofde reparatie.
- Fouten of gebreken die inherent zijn aan of voortkomen uit het productieproces. Zogenaamde productiefouten, ongeacht of de producent dit garandeert.
- Het niet opvolgen van de instructies van de fabrikant, verkeerd gebruik. Hieronder vallen ook de aanwijzingen betreffende de waterbestendigheid.
- Onder invloed zijn van drugs, alcohol of andere verdovende middelen.
- Het uitvoeren van een criminele handeling door u.
- Als het product uit een motorvoertuig wordt gestolen, tenzij het voertuig is vergrendeld en alle beveiligingssystemen zijn geactiveerd. Het product moet uit het zicht worden opgeborgen in een afgesloten handschoenenkastje of een afgesloten kofferbak en het slot moet tekenen van braak vertonen.
- Installatie, normaal onderhoud, inspectie, afstelling of reiniging.
- Langzaam inwerkende invloeden zoals corrosie als gevolg van regelmatig gebruik in vochtige ruimten of bovengemiddeld intensief gebruik.
- Natuurrampen, zoals overstroming, aardbeving, orkaan of vulkaanuitbarsting en de directe gevolgen daarvan.
- Normale slijtage of geleidelijke verslechtering, zoals batterijen, kabels, adapters, accessoires en andere toebehoren die onderhevig zijn aan normale en soms vrij snelle slijtage en/of verslechtering als gevolg van de aard en het gebruik ervan. Waterbestendigheid zoals gedefinieerd in IP-normen is ook onderhevig aan slijtage.
- Het onbeheerd achterlaten van het product, d.w.z. buiten uw zicht en/of invloedssfeer, in bijvoorbeeld een openbare ruimte, werkruimte of schoolgebouw, tenzij dit gebeurt in een afgesloten kast, kluis of ruimte waartoe alleen u toegang heeft.
- Ongedierte, insecten, motten, schimmels, roest, corrosie, klimaat of atmosferische omstandigheden.
- Opzet of onvoldoende zorg van u, slordigheid in afwijking van artikel 7:952. Hiervan is sprake als u geen of onvoldoende maatregelen heeft genomen om schade of diefstal te voorkomen. Het gaat om situaties waarin volgens algemene voorwaarden en/of ervaringsregels rekening wordt gehouden met een verhoogd risico op schade en/of diefstal.
- De schade is veroorzaakt door een kernreactie.
- De schade is veroorzaakt door georganiseerd geweld (oorlogshandelingen) in de vorm van: een gewapend conflict inclusief acties van een VN-vredesmacht, een burgeroorlog, georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid, binnenlandse onlusten of muiterij.
- Opzettelijke beschadiging in of diefstal uit een woning of andere afgesloten ruimte waar het product langer dan 45 dagen onbeheerd is achtergelaten.
- Rellen, stakingen, daden van terrorisme of politieke onlusten.
- Het uitlenen of verhuren van het product.
- Virussen, software of software inclusief updates van fabrikant en of derden.
- Zakkenrollerij, verlies of diefstal zonder braak of beroving.

8. Wij betalen geen vergoeding voor

- Het eigen risico dat van toepassing is op elk afzonderlijk schadegeval en per product.
- Kosten die u al vergoed heeft gekregen, onder de voorwaarden van een andere garantie of verzekering.
- Kosten voor het afleveren van het defecte apparaat, zoals koerierskosten of zelfgemaakte verzendkosten.
- Gevolgschade, waaronder uitgaven of gederfde winst als gevolg van het niet kunnen gebruiken van het product.
- Cosmetische schade, zoals deuken, krassen, verkleuringen en andere uiterlijke beschadigingen die de werking van het product niet beïnvloeden.
- Een gebrek dat onder de garantie van de fabrikant valt of een gebrek waaruit moet worden geconcludeerd dat het product niet aan de overeenkomst beantwoordt. In deze gevallen moet u zich wenden tot de fabrikant of tot de partij aan wie u het product hebt verkocht.
- Schade die onder garantie wordt afgekeurd in verband met een eerdere reparatie die niet door ons is goedgekeurd en die onder garantie zou zijn gedekt als deze reparatie niet zou hebben plaatsgevonden.
- De kosten van reparatie uitgevoerd door een ander dan onze geautoriseerde reparateur.
- Verlies van gegevens en/of software en alle gevolgschade veroorzaakt door beschadiging of defect, tijdens het reparatieproces, als gevolg van vervanging of door enige andere oorzaak.
- Schade aan een smartwatch polsband/activiteit band.

9. Uw verplichtingen

- U moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen nemen om diefstal en beschadiging te voorkomen. Dit betekent dat wanneer u de redelijke keuze hebt, u de veiligste situatie moet kiezen. U moet onder andere de opsporingsfuncties hebben ingeschakeld die door de fabrikant worden aangeboden, zoals Apple's Zoek mijn iPhone en dient u uw product uit de buurt van water of vochtige ruimtes te houden.
- U moet alles in het werk stellen om schade te beperken.
- U moet zich houden aan de gebruiksaanwijzing van het product. Als u zich daar niet aan houdt, zijn wij niet verplicht om uitkeringen te betalen.
- U moet ons op de hoogte stellen van elke wijziging in uw gegevens waaronder uw contactgegevens, of die van het product. Als u ons niet op de hoogte heeft gebracht van uw wijzigingen, behouden wij ons het recht voor uw claim niet in behandeling te nemen.
- U moet zich aan deze polisvoorwaarden houden.
- U kunt geen rechten aan de polis ontlenen als u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen, voor zover dit onze belangen schaadt.

10. Wat te doen in geval van schade

- U dient zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen contact met ons op te nemen via 078 - 48 37 93 (lokaal Belgisch nummer) om de claim in te dienen.
- In geval van diefstal, indien gedekt, dient u zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na het constateren van de diefstal contact met ons op te nemen:
  1. Indien mogelijk, het product op afstand blokkeren.
  2. Aangifte doen bij de politie. Het originele proces-verbaal moet worden ingediend. Er moet ook een verklaring worden afgelegd over wat er is gebeurd. In geval van beroving moet u altijd een signalement van de dader kunnen geven en het moment van de beroving kunnen aangeven.
  3. Stel in voorkomend geval de provider op de hoogte en laat de simkaart blokkeren.
- In geval van ongevalsschade of defecten dient u het beschadigde product aan ons te overhandigen.
- Het is niet toegestaan het product door een ander dan onze erkende reparateur te laten repareren.
- Wanneer een claim wordt ingediend, dient u ons binnen 48 uur alle bewijsstukken te overhandigen die wij nodig achten om de oorzaak en omvang van de claim vast te stellen. U dient tevens het aankoopbewijs van het product te overleggen, indien dit nog niet aan ons is verstrekt op het moment van het afsluiten van de verzekering.
- Als het product als gevolg van een claim wordt vervangen, wordt het eigendomsrecht van het vervangen product geacht op ons te zijn overgegaan op het moment dat u het vervangende product accepteert. Het vervangende product blijft verzekerd zonder tegenbericht.
- Als het product als gevolg van een schade wordt hersteld, wordt het eigendomsrecht van het herstelde onderdeel geacht op ons te zijn overgegaan op het moment dat u het herstelde product accepteert.
- U bent verplicht ons te helpen als wij de kosten die overeenkomen met uw vordering willen verhalen op een aansprakelijke derde.
- U kunt geen rechten aan de polis ontlenen als u één of meer van deze verplichtingen niet bent nagekomen, voor zover dit onze belangen schaadt.

11. Algemeen

- Als u bij het sluiten van de overeenkomst valse, tegenstrijdige of onvolledige informatie heeft verstrekt met de bedoeling te bedriegen of te frauderen, of daarna valse, tegenstrijdige of onvolledige informatie heeft verstrekt met de bedoeling te bedriegen of te frauderen, kunnen wij deze polis onmiddellijk beëindigen (Art 59 W.Verz.). Wij zullen de reeds betaalde uitkeringen terugvorderen en de door ons gemaakte onderzoekskosten terugvorderen. Daarnaast kunnen wij gerechtelijke stappen ondernemen. Een eventuele lopende claim wordt verder niet in behandeling genomen.
- U kunt uw verzekering opzeggen binnen één (1) maand na behandeling van een schade met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Dit geldt ook tijdens de minimale contractduur.
- Wij kunnen uw verzekering opzeggen binnen één (1) maand na afhandeling van een schadegeval met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Dit geldt ook tijdens de minimale contractduur.
- Wij kunnen de premie en/of de voorwaarden tijdens de looptijd van de verzekering aanpassen. Wij stellen u ten minste één (1) maand van tevoren schriftelijk op de hoogte van de aanpassingen. Als deze aanpassing leidt tot een hogere premie en/of aanpassing van de voorwaarden in uw nadeel, heeft u het recht uw verzekering op te zeggen. U moet dit binnen één (1) maand na onze melding schriftelijk aan ons kenbaar maken.
- U kunt uw verzekering binnen 14 dagen na ontvangst van de polis opzeggen. Als u geen claim heeft ingediend, krijgt u de eventueel door u betaalde premies teruggestort.
- U kunt uw polis opzeggen na de minimale contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand per premievervaldatum.
- Wij kunnen uw polis opzeggen na de minimale contractperiode, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden per premievervaldatum.
- Alle formele communicatie tussen u en ons met betrekking tot uw verzekering of claim dient schriftelijk of via e-mail via de administrateur te geschieden.
- Indien U de verzekeringsovereenkomst wenst op te zeggen, dient u aan de administrateur een aangetekend schrijven te richten. Indien u de opzeg meldt per e-mail, verbindt de verzekeraar zich ertoe de regelmatigheid van deze opzeg te aanvaarden.

12. 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 eerstvolgende polis vervaldatum; of
- Drie (3) maanden na ontvangst van de schriftelijke bevestiging dat de polis door ons wordt opgezegd, met inachtneming van de eerstvolgende polis vervaldatum, met uitzondering van beëindiging wegens opzet tot misleiding of oplichting, de dekking eindigt dan de dag na dagtekening van de bevestiging; of
- Drie (3) maanden na de faillietverklaring van de verzekeringnemer bij opzeg door ons; of
- Gedurende drie (3) maanden na de faillietverklaring van de verzekeringnemer door de curator van het faillissement; of
- De dag waarop u binnen 14 dagen na ontvangst de polis beëindigt; of
- Een (1) maand volgend op de aangetekende opzegbrief na overlijden van de verzekeringnemer
- De dag waarop de maximale looptijd is bereikt

Afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het eerst voordoet.

13. Bescherming van uw persoonlijke gegevens

Wij verwerken persoonsgegevens. Deze gegevens hebben wij nodig in het kader van de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst en in het kader van de verdere uitvoering die wij aan de verzekeringsovereenkomst geven (zoals: risico-inspectie, premie-incasso en schadebehandeling). Daarnaast vindt verwerking plaats om te voldoen aan wet- en regelgeving en om gerechtvaardigde belangen van ons en derden te kunnen behartigen (zoals: marketingdoeleinden, bestrijding van verzekeringsfraude en andere vormen van verzekeringscriminaliteit, statistische analyses). Ook kunnen wij bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten verwerken.

Persoonsgegevens die wij van u verkrijgen, kunnen in het kader van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en/of ten behoeve van onze dienstverlening aan derden worden verstrekt (zoals: experts, schadeherstelbedrijven, onderzoeksbureaus, dienstverleners, toezichthouders, politie en justitie).

Op de verwerking van uw persoonsgegevens is een privacyverklaring van toepassing. U kunt deze lezen op: www.harmony.nl/privacyverklaring.

U hebt het recht om te worden geïnformeerd over de persoonsgegevens die wij van u hebben verwerkt. Onder bepaalde voorwaarden kunt u ons verzoeken om uw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te laten verwijderen. Daarnaast heeft u in bepaalde gevallen het recht om de verwerking te beperken. In bepaalde gevallen kunt u de persoonsgegevens die u aan ons verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm verkrijgen.

Deze verzekering wordt u aangeboden door de administrateur met machtiging van ons. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens door ons treedt zij op als verantwoordelijke in de zin van de GDPR. De toezichthouder op de verwerking van persoonsgegevens door ons is het College Bescherming Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

14. Sanctielijsten

Als u of een bij deze verzekering betrokken persoon voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst, is het ons verboden een verzekeringsovereenkomst met u aan te gaan. Daarom controleren wij direct na aanvang en tijdens de looptijd van de verzekering of u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Als dat het geval is, beëindigen wij de verzekering onmiddellijk.

15. Klantenzorg

Wij vinden de service die wij u bieden uiterst belangrijk. Als u vragen heeft over uw polis of een algemene klacht, neem dan contact op met onze administrateur. Zorg ervoor dat u het polisnummer bij de hand heeft, zodat zij uw vraag of klacht snel kunnen behandelen. Indien wij niet aan uw verwachtingen voldoen en u ontevreden bent, horen wij dat graag van u. Om uw vraag of klacht zo efficiënt mogelijk te behandelen, adviseren wij u onderstaande richtlijnen te volgen.

1. Neem contact op met de administrateur, Harmony Service Center B.V.,
   Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam,
   Telefoon: +31 10 206 86 78
   E-mail: customercare@harmony.nl
   Website: www.harmony.nl
2. Indien u niet tevreden bent met de manier waarop uw vraag of klacht is behandeld, neem dan contact met ons op, Lime Street Insurance PCC Limited - BASEL FIDES Insurance Cell, gevestigd op de 3e verdieping, Development House, Saint Anne Street, Floriana FRN 9010, in Malta.
3. Indien u van mening bent dat uw vraag of klacht door beide instanties niet naar behoren is afgehandeld, kunt de volgende instantie verzoeken uw vraag of klacht in behandeling te nemen:
   a. In België:
      de Ombudsman van de verzekeringen
      De Meeûssquare 35, 1000 BRUSSEL, alsook via het klachtenformulier beschikbaar op www.ombudsman.as/nl/complaint/ klachtenformulier.
   b. Op Malta:
      The Office of the Arbiter for Financial Services
      First Floor, St Calcedonius Square
      Floriana FRN1530, Malta
      Telefoon: +356 21249245
      E-mail: complaint.info@financialarbiter.org.mt
      Website: www.financialarbiter.org.mt

Als u geen gebruik wilt of kunt maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

16. Juridisch

- Op deze polis Belgisch recht van toepassing.
- Het risico van deze verzekering wordt gedragen door Lime Street Insurance PCC Limited - BASEL FIDES Insurance Cell, gevestigd op de 3e verdieping, Development House, Saint Anne Street, Floriana FRN 9010, in Malta.
- De administratie wordt gevoerd door Harmony Financial Services B.V. tezamen met Harmony Service Center B.V., Postbus 21460, 3001 AL Rotterdam.
  .Harmony Service Center B.V. is tevens geregistreerd als assurantiebemiddelingsbedrijf, als onderdeel van Harmony Financial Services B.V., AFM vergunning nummer 12004420 en beschikt over een uitgaand Europees paspoort met het recht diensten te verlenen in België, welke tevens geregistreerd is bij de FSMA.