

Brochure met informatie en advies



Brochure met informatie en advies

Optioneel collectief verzekeringscontract voor schade
EYVRBEDRWBE26 «Dekking Breuk en Oxidatie»

INFORMATIE OVER DE DISTRIBUTEURS

Refurbed Plus GmbH, vennootschap naar Oostenrijks recht met een kapitaal van 35.000 euro, ingeschreven in het Oostenrijkse handels- en vennootschapsregister onder nummer FN 576949f en ingeschreven bij GISA als verzekeringsagent van de Verzekeraar onder nummer 34720943, en **Evy Brokerage**, SASU met een kapitaal van 1.000,00 euro, gevestigd te 38 rue des Mathurins 75008 Parijs, ingeschreven bij het Handels- en Vennootschapsregister van Parijs onder nummer SIREN 918 000 85 (hierna "Wij" genoemd).

Refurbed Plus GmbH handelt als agent van de Verzekeraar **Axeria IARD**, geregistreerd bij de Oostenrijkse autoriteiten.

Evy Brokerage handelt als verzekeringsmakelaar, ingeschreven bij Orias (www.orias.fr) onder nr. 22 006 093.

Onze begeleiding berust op een coherentiecontrole: Wij controleren of het voorgestelde contract overeenstemt met de beschermingsbehoefte die verbonden is aan het apparaat dat u heeft gekocht.

De **gemarkeerde begrippen** hebben dezelfde definitie als aangegeven in uw informatiebrochure.

Richtlijn (EU) 2016/97 - Deze fiche informeert u over de personen die betrokken zijn bij dit contract, de identiteit van de verzekeraar, de tussenpersonen, over bepaalde essentiële elementen van het verzekeringscontract waar Wij uw aandacht in het bijzonder op willen vestigen, evenals over de coherentie en relevantie van het voorgestelde verzekeringscontract.

Belangrijk: Wij raden u aan te controleren dat u niet al elders voor dezelfde risico's gedekt bent, bijvoorbeeld door uw woonverzekering of de verzekering verbonden aan uw bankkaart te controleren.

Heeft u hulp nodig? Neem contact op met Evy voor al uw vragen over uw contract

E-mail: support@evy.eu

Aard van ons advies

Het contract dat Wij u aanbieden is een aan een product gekoppelde verzekering, direct verbonden aan de aankoop van uw **apparaat**. Het is ontworpen om te voldoen aan een eenvoudige en gemeenschappelijke behoefte van alle kopers van hetzelfde type **apparaat**.

Dit contract is namelijk gestandaardiseerd, dat wil zeggen dat de garanties, het tarief en de voorwaarden worden bepaald op basis van het verzekerde goed. Voordat het op de markt werd gebracht, hebben Wij een studie uitgevoerd om ervoor te zorgen dat het geschikt en relevant is voor de gebruikersgroep waarop het is gericht: de kopers van dit type **apparaat**.

Om deze reden, in het kader van ons advies:

- Presenteren Wij objectieve informatie over het voorgestelde contract, in een duidelijke en begrijpelijke vorm, zodat u met kennis van zaken kunt beslissen. Deze informatie wordt u getoond op het moment van aankoop van het **apparaat** rechtstreeks op onze website www.refurbed.be, en vervolgens bij elke verlenging;
- Beschrijven Wij u, op basis van de objectieve informatie over het voorgestelde contract en het type **apparaat**, in welke mate dit contract overeenstemt met de behoefte die u toont door uw **apparaat** te willen verzekeren.

Ons advies bestaat daarentegen uit het controleren van de coherentie tussen het gekochte apparaat, de gekozen garantie en uw bevestigde behoefte. Het vormt geen analyse van uw volledige persoonlijke situatie (uw vermogen, uw plannen of gewoonten).

Verloop van uw inschrijving

Dit onderdeel beschrijft de stappen waarin het verzekeringscontract aan u is voorgesteld, zodat u kunt controleren of het overeenstemt met wat u heeft geselecteerd:

1	U heeft een apparaat van het type mobiele telefoon, tablet, laptop, smartwatch, koptelefoon, oordopjes, spelconsole of camera geselecteerd op de website www.refurbed.be (het apparaat).
2	Wij hebben u de verzekeringscontracten getoond die overeenstemmen met dit type apparaat . Deze contracten zijn ontworpen om te voldoen aan de gemeenschappelijke beschermingsbehoefte van kopers van hetzelfde type apparaat .
3	Wij hebben u objectieve informatie over deze contracten getoond: een beschrijving van hun essentiële kenmerken, evenals de terbeschikkingstelling van de informatiebrochure, het informatiedocument over het verzekeringsproduct en deze brochure met informatie en advies.
4	U heeft verzekeringscontract nr. EVYRBEDRWBE26 geselecteerd om uw apparaat te verzekeren tegen de risico's van Breuk en Oxidatie, op basis van de garantieduur en/of de betaalmethode die u het beste past.
5	U heeft bevestigd dat u dit contract nodig heeft, kennis heeft genomen van alle documenten met betrekking tot dit contract, dat u zich hierop wenst in te schrijven, en dat u niet al voor dezelfde risico's bent gedekt door een ander contract.
6	Op het moment van verlenging nemen Wij contact met u op vóór het einde van uw dekking om uw toestemming te vragen. Wij verstrekken u opnieuw alle informatie met betrekking tot het verzekeringscontract.

Ons voorstel

Het contract dat **u** heeft geselecteerd, nr. **EVYRBEDRWBE26**, bestaat uit de volgende garantie:

Breuk

Elke van buitenaf zichtbare vernieling of beschadiging van het **apparaat** die de goede werking ervan schaadt.

Oxidatie

Elke onopzettelijke blootstelling van het **apparaat** aan vocht of een vloeistof die de goede werking ervan schaadt en die het gevolg is van een plotselinge, onvoorziene gebeurtenis buiten de **verzekerde** en het **apparaat**.

Wij raden u ook aan het Informatiedocument over het verzekeringsproduct en de Informatiebrochure zorgvuldig te lezen, die de details bevatten van de dekkingsvoorwaarden, evenals de limieten en uitsluitingen van het contract.

Belangrijk: Wij informeren u dat het apparaat ook apart kan worden gekocht, zonder dat u zich aansluit bij onze verzekering.

Onze coherentiecontrole berust op het aanbod dat **u** heeft geselecteerd:

UW KEUZE	COHERENTIE	WAT UW CONTRACT VOORZIET
Een bescherming tegen Breuk van uw apparaat	✓	Het verzekeringscontract dekt elke van buitenaf zichtbare vernieling of beschadiging van het apparaat die de goede werking ervan schaadt.
Een bescherming tegen onopzettelijke Oxidatie van uw apparaat	✓	Het verzekeringscontract dekt elke onopzettelijke blootstelling van het apparaat aan vocht of een vloeistof die de goede werking ervan schaadt.
Voor de duur van het plan dat u heeft geselecteerd	✓	Uw apparaat is gedekt voor 1 jaar of 2 jaar afhankelijk van de geselecteerde duur. Bij verlenging wordt uw dekking verlengd voor dezelfde duur.
Zonder overlap met een bestaande dekking	✓	U heeft bevestigd niet al voor dit risico gedekt te zijn door een ander contract (woonverzekering, betaalmiddel, of fabrieksgarantie).

Voorbeeld van toepassing van de garantie

Uw telefoon, 13 maanden geleden gekocht voor 800 € incl. btw, ondergaat een Breuk of een onopzettelijke Oxidatie. Afhankelijk van of het apparaat wel of niet gerepareerd kan worden, verloopt de dekking als volgt:

HET APPARAAT KAN WORDEN GEREpareERD	HET APPARAAT IS ONHERSTELBAAR
Wij laten uw apparaat repareren. De reparatie wordt volledig vergoed, zonder extra kosten voor u.	Bij technische of economische onherstelbaarheid vergoedt de Verzekeraar u ter hoogte van de aankoopwaarde incl. btw, na aftrek van de Afschrijving van 20% en vervolgens het Eigen risico van 100 €, ofwel 540 €, in de vorm van een e-cadeaubon bruikbaar op www.refurbed.be .

Voor meer informatie over het toepasselijke bedrag van het Eigen risico en het percentage van de Afschrijving, raadpleeg uw informatiebrochure.

Algemene informatie

Wie is de Verzekeraar van het verzekeringscontract?

De rol van de Verzekeraar is om u te vergoeden bij schadeclaim volgens de voorwaarden die zijn vastgelegd in de Informatiebrochure van het verzekeringscontract.

De geselecteerde Verzekeraar van het verzekeringscontract is Axeria IARD, verzekeringsmaatschappij met een kapitaal van 38.000.000 €, met maatschappelijke zetel te 129 avenue Félix Faure, 69003 LYON, ingeschreven in het handelsregister van Lyon onder nr. B 352 893 200 en met postadres 26 rue du Général Mouton Duvernet - 69003 Lyon.

Hoe worden wij vergoed?

In het kader van de distributie van het verzekeringscontract ontvangen Wij, Evy Brokerage evenals alle verzekeringsdistributeurs die betrokken zijn bij de distributie, een commissie, dat wil zeggen een vergoeding die is opgenomen in de verzekeringspremie die wordt betaald door u aan de Verzekeraar.

Hoe dien ik een klacht in?

Heeft u hulp nodig? Neem contact op met Evy voor al uw vragen over uw contract

E-mail: support@evy.eu

Bij een klacht met betrekking tot de distributie of het beheer van het verzekeringscontract:

In eerste instantie kunt u zich richten tot Evy via de volgende contactgegevens:

- Klantenportaal: <https://refurbed.customers.evy.eu>
- E-mail: klachten@evy.eu

1

Uw klacht wordt behandeld binnen een termijn van 10 werkdagen na verzending.

Als deze termijn niet volstaat voor de behandeling van klachten, zal Evy de ontvangst hiervan bevestigen binnen deze termijn en zal u binnen een termijn van 2 maanden een antwoord ontvangen.

Indien u geen antwoord heeft ontvangen na afloop van de termijn van 2 maanden, of indien het gegeven antwoord u niet tevreden stelt, kunt u een beroep doen op de Ombudsman van de Verzekeringen via de volgende contactgegevens:

- Website: www.ombudsman-insurance.be
- E-mail: info@ombudsman-insurance.be
- Post: Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel

2

De Ombudsman is een externe en onafhankelijke persoon ten opzichte van Axeria.

Het inschakelen van de Ombudsman is de laatste minnelijke weg voordat gerechtelijke stappen worden ondernomen. De procedure is schriftelijk, gratis en vertrouwelijk. Meer informatie over de procedure en de voorwaarden voor toegang is beschikbaar op de website van de Ombudsman.

Uw rechten met betrekking tot klachten gelden onverminderd andere rechtsmiddelen die u te allen tijde kunt inzetten.

Bij een klacht met betrekking tot de commerciële praktijken van Evy:

In eerste instantie kunt u zich richten tot Evy via de volgende contactgegevens:

- E-mail: klachten@evy.eu

1

Uw klacht wordt behandeld binnen een termijn van 10 werkdagen na verzending.

Als deze termijn niet volstaat voor de behandeling van klachten, zal Evy de ontvangst hiervan bevestigen binnen deze termijn en zal u binnen een termijn van 2 maanden een antwoord ontvangen.

Indien u een consument bent, heeft u de mogelijkheid om kosteloos een consumentenbemiddelaar in te schakelen om een minnelijke oplossing voor uw geschil te vinden.

De bevoegde bemiddelaar is CNPM Médiation Consommation, u kunt hem bereiken via de volgende middelen:

2

- Online: <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>
- Per post: Centre d'Affaires Stéphanois SAS - Immeuble l'Horizon - Esplanade de France - 3 rue J. Constant Milleret - 42000 - Saint-Étienne

Bij gebrek aan een minnelijke oplossing via bemiddeling kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken conform de gewone rechtsregels.

Hoe en binnen welke termijnen is het mogelijk om uw inschrijving te herroepen?

U heeft 30 dagen vanaf uw inschrijving en bij elke verlenging van het contract om uw contract te herroepen, zonder reden of rechtvaardiging. Als u echter een of meerdere gratis maanden heeft ontvangen, begint de termijn te lopen vanaf de betaling van de eerste premie.

U kunt uw inschrijving herroepen door in te loggen op uw klantomgeving via de volgende link: <https://refurbed.customers.evy.eu>.

U wordt volledig terugbetaald voor eventueel reeds betaalde bedragen binnen een termijn van maximaal dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van uw herroepingsverzoek door onze diensten. Zodra uw verzoek is verzonden, worden uw inschrijving en uw garanties beschouwd alsof ze nooit hebben bestaan.

Fiche d'information et de conseil

Contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative
EYVRBEDRWBE26 « Couverture Casse et Oxydation »

INFORMATIONS SUR LES DISTRIBUTEURS

Refurbed Plus GmbH, société de droit autrichien au capital de 35 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Autriche sous le numéro n°FN 576949f et inscrite au GISA en qualité d'agent d'assurance de l'Assureur sous le numéro n°34720943 et **Evy Brokerage, SASU** au capital de 1000,00 euros, située 38 rue des Mathurins 75008 Paris, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro SIREN 918 000 85 (ci-après « **Nous** »).

Refurbed Plus GmbH agit en qualité d'agent de l'assureur Axeria IARD enregistré auprès des autorités autrichiennes.

Evy Brokerage agit en qualité de Courtier d'assurance enregistré à l'Orias (www.orias.fr) sous le n°22 006 093.

Notre accompagnement repose sur un contrôle de cohérence : Nous vérifions que le contrat proposé est cohérent avec le besoin de protection lié à l'appareil que vous avez acheté.

Les **termes mis en évidence** ont la même définition que celle indiquée dans votre **Notice d'information**.

Directive (UE) 2016/97 - Cette fiche vous renseigne sur les personnes concernées par ce contrat, l'identité de l'assureur, des intermédiaires, sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels Nous souhaitons particulièrement attirer votre attention ainsi que sur la cohérence et la pertinence du contrat d'assurance proposé.

Important : Nous vous recommandons de vérifier que vous n'êtes pas déjà couvert pour les mêmes risques par ailleurs, par exemple, en vérifiant votre assurance multirisque habitation, votre assurance liée à votre carte bancaire.

Besoin d'aide ? Contactez Evy pour toute question sur votre contrat

Email : support@evy.eu

Nature de notre conseil

Le contrat que Nous vous proposons est une assurance affinitaire embarquée, directement liée à l'achat de votre **Appareil**. Elle est conçue pour répondre à un besoin simple et commun à tous les acheteurs d'un même type d'**Appareil**.

En effet, ce contrat est standardisé, c'est-à-dire que ses garanties, son tarif et ses conditions sont déterminés en fonction du bien assuré. Avant de le commercialiser, Nous avons mené une étude pour nous assurer qu'il est adapté et pertinent pour la communauté d'usage à laquelle il s'adresse : les acheteurs de ce type d'**Appareil**.

Pour cette raison, dans le cadre de notre conseil :

- Nous présentons des informations objectives sur le contrat proposé, sous une forme claire et compréhensible, pour que **Vous** décidiez en connaissance de cause. Ces informations vous sont présentées au moment de l'achat de l'**Appareil** directement sur notre site internet www.refurbed.be, puis au moment de chaque renouvellement;
- Nous vous décrivons, sur la base des informations objectives sur le contrat proposé et sur le type d'**Appareil**, dans quelles mesures ce contrat est cohérent avec votre besoin que **Vous** manifestez en souhaitant assurer votre **Appareil**.

En revanche, Notre conseil consiste à vérifier la cohérence entre l'appareil acheté, la garantie sélectionnée et votre besoin confirmé. Il ne constitue pas une analyse de l'ensemble de votre situation personnelle (votre patrimoine, vos projets ou vos habitudes).

Déroulé de votre adhésion

Cette rubrique retrace les étapes au cours desquelles le contrat d'assurance **Vous** a été proposé, afin que **Vous** puissiez vérifier qu'il correspond à ce que **Vous** avez sélectionné :

1	Vous avez sélectionné un appareil de type téléphone portable, tablette, ordinateur portable, montre connectée, casque audio, écouteurs, console de jeux ou appareil photo sur le site www.refurbed.be (l' Appareil).
2	Nous vous avons présenté les contrats d'assurance cohérents avec ce type d' Appareil . Ces contrats sont conçus pour répondre au besoin de protection commun aux acheteurs d'un même type d' Appareil .
3	Nous vous avons présenté des informations objectives sur ces contrats : une description de leurs caractéristiques essentielles, ainsi que la mise à disposition de la Notice d'Information, du Document d'Information sur le Produit d'assurance et de la présente Fiche d'Information et de Conseil.
4	Vous avez sélectionné le contrat d'assurance n° EVYRBEDRWBE26 afin de couvrir votre Appareil contre les risques de Casse et d'Oxydation, selon la durée de garantie et/ou le mode de paiement qui Vous convient le mieux.
5	Vous avez confirmé avoir besoin de ce contrat, pris connaissance de l'ensemble des documents relatifs à ce contrat, souhaiter y adhérer, et ne pas être déjà couvert pour les mêmes risques par un autre contrat.

6

Au moment du renouvellement, **Nous** vous contactons avant l'échéance de votre couverture afin de recueillir votre consentement. **Nous** vous représentons toutes les informations relatives au contrat d'assurance.

Notre proposition

Le contrat que **Vous** avez sélectionné, n°**EVYRBEDRWBE26**, est composé de la garantie suivante :

Casse

Toute destruction ou détérioration de l'**Appareil** extérieurement visible et nuisant à son bon fonctionnement.

Oxydation

Toute exposition accidentelle de l'**Appareil** à l'humidité ou à un liquide nuisant à son bon fonctionnement et due à un évènement soudain, imprévisible et extérieur à l'**Assuré** et à l'**Appareil**.

Nous vous conseillons de lire également attentivement le Document d'Information sur le Produit d'assurance et la Notice d'Information, qui comportent le détail des conditions de prise en charge, ainsi que les limites et les exclusions du contrat.

Important : Nous vous informons que l'**Appareil** peut être acheté séparément, sans adhérer à notre assurance.

Notre contrôle de cohérence repose sur l'offre que **Vous** avez sélectionnée :

VOTRE SÉLECTION	COHÉRENCE	CE QUE PRÉVOIT VOTRE CONTRAT
Une protection contre la Casse de votre Appareil	✓	Le contrat d'assurance couvre toute destruction ou détérioration de l' Appareil extérieurement visible et nuisant à son bon fonctionnement.
Une protection contre l'Oxydation accidentelle de votre Appareil	✓	Le contrat d'assurance couvre contre toute exposition accidentelle de l' Appareil à l'humidité ou à un liquide nuisant à son bon fonctionnement.
Pour la durée de la formule que Vous avez sélectionnée	✓	Votre Appareil est couvert pour 1 an ou 2 ans selon la durée sélectionnée. Dans le cas d'un renouvellement, votre couverture est renouvelée pour la même durée.
Sans doublon avec une couverture existante	✓	Vous avez confirmé ne pas être déjà couvert pour ce risque par un autre contrat (assurance habitation, moyen de paiement, ou garantie du fabricant).

Exemple de mise en œuvre de la garantie

Votre téléphone, acheté 800 € TTC il y a 13 mois, subit une Casse ou une Oxydation accidentelle. Selon que l'**Appareil** peut ou non être réparé, la prise en charge est la suivante :

L'APPAREIL EST RÉPARABLE	L'APPAREIL EST IRRÉPARABLE
Nous faisons réparer votre Appareil . La réparation est intégralement prise en charge, sans frais supplémentaires à votre charge.	En cas d'irréparabilité technique ou économique, l'Assureur Vous indemnise à hauteur de la Valeur d'achat TTC, après une déduction de la Vétusté de 20% puis de la Franchise de 100 €, soit 540 €, sous la forme d'une e-Carte cadeau utilisable sur www.refurbed.be .

Pour plus d'informations sur le montant de **Franchise** applicable et le taux de **Vétusté**, veuillez consulter votre Notice d'information.

Informations générales

Qui est l'Assureur du contrat d'assurance ?

Le rôle de l'Assureur est de **Vous** indemniser en cas de sinistre selon les conditions définies au sein de la Notice d'information du contrat d'assurance.

L'Assureur de contrat d'assurance sélectionné est Axeria IARD, société anonyme d'assurance au capital de 38 000 000 €, dont le siège social est situé 129 avenue Félix Faure, 69003 LYON, immatriculée au RCS de Lyon sous le n° B 352 893 200 et dont l'adresse postale est 26 rue du Général Mouton Duvernet - 69003 Lyon.

Comment sommes-nous rémunérés ?

Dans le cadre de la distribution du contrat d'assurance Nous, Evy Brokerage ainsi que l'ensemble des distributeurs d'assurance qui interviennent dans la distribution, percevons une commission, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance payée par **Vous** à l'Assureur.

Comment faire une réclamation ?

Besoin d'aide ? Contactez Evy pour toute question sur votre contrat

Email : support@evy.eu

En cas de réclamation liée à la distribution ou à la gestion du contrat d'assurance :

1

Dans un premier temps, **Vous** pouvez vous adresser à Evy via les coordonnées suivantes :

- Portail client : <https://refurbed.customers.evy.eu>
- Email : reclamations@evy.eu

Votre réclamation sera traitée dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi.

Si ce délai n'est pas suffisant pour le traitement des réclamations, Evy accusera réception de celle-ci durant ce délai et une réponse vous sera apportée dans un délai de 2 mois.

En l'absence de réponse à l'issue du délai de 2 mois, ou si la réponse apportée ne Vous satisfait pas, **Vous** pouvez recourir à l'Ombudsman des Assurances via les coordonnées suivantes :

- Site internet : www.ombudsman-insurance.be
- Email : info@ombudsman-insurance.be
- Courrier : square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles

2

L'Ombudsman ne peut être saisi si une procédure judiciaire est en cours.

La sollicitation de l'Ombudsman des Assurances est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La procédure est écrite, gratuite, et confidentielle. Plus d'informations sur la procédure et les conditions d'accès sont disponibles sur le site internet de l'Ombudsman.

Vos droits en matière de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que **Vous** pouvez exercer à tout instant.

En cas de réclamation portant sur les pratiques commerciales d'Evy :

Dans un premier temps, **Vous** pouvez vous adresser à Evy via les coordonnées suivantes :

- Email : reclamations@evy.eu

1

Votre réclamation sera traitée dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi.

Si ce délai n'est pas suffisant pour le traitement des réclamations, **Evy** accusera réception de celle-ci durant ce délai et une réponse vous sera apportée dans un délai de 2 mois.

Si **Vous** êtes un consommateur, **Vous** avez la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour rechercher une solution amiable à votre litige.

Le médiateur compétent est CNPM Médiation Consommation, **Vous** pouvez le saisir via les moyens suivants :

2

- En ligne : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>
- Par courrier: Centre d'Affaires Stéphanois SAS - Immeuble l'Horizon - Esplanade de France - 3 rue J. Constant Milleret - 42000 - Saint-Étienne

À défaut de solution amiable par le biais de la médiation, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

Comment et dans quels délais est-il possible de renoncer à votre adhésion ?

Vous avez 30 jours à partir de votre adhésion et à chaque renouvellement du contrat pour renoncer à votre contrat, sans motif ni justification. Toutefois, si **Vous** avez bénéficié d'un ou plusieurs mois gratuits, le délai débute à partir du paiement de la première cotisation.

Vous pouvez renoncer à votre adhésion en **Vous** connectant à votre espace client via le lien suivant : <https://refurbed.customers.evy.eu>.

Vous serez remboursé de l'intégralité des sommes éventuellement déjà payées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de votre demande de renonciation par nos services. Dès l'envoi de votre demande, votre adhésion et vos **Garanties** seront considérées comme n'ayant jamais existé.