

Informatiebrochure

Bij het Verzekeringscontract



Informatieblad over de verzekeringspolis

Collectieve verzekering met optionele individuele inschrijving
EYVRBEWBEE24 "Apparaatdefect + Batterijdepletie"

Toegang tot essentiële informatie met slechts één klik :

[Mijn dekking](#)

[Uitsluitingen](#)

[Schadeclaim indienen](#)

[Klacht indienen](#)

[Mijn dekking intrekken \(binnen 30 dagen\)](#)

[Mijn dekking beëindigen \(na 30 dagen\)](#)

In dit document geldt:

- "U" verwijst naar de [Polishouder](#)
- "Ons" of "Wij" verwijst naar de [Verzekeraar](#), het bedrijf dat uw dekking biedt




Onthoud dat u op elk moment tijdens het lezen op gemarkeerde termen kunt klikken voor directe toegang tot andere definities, of klik [hier](#) voor een volledige lijst.

Heeft u nog vragen? Neem contact met ons op support@evy.eu

Hallo!

Uw informatieblad bevat uitgebreide informatie over partijen bij de polis, uitkeringen, schadeangiften en andere wettelijke informatie die we verplicht zijn aan u bekend te maken.

Voor eenvoudigere navigatie kunt u verschillende polisonderdelen openen met slechts één klik  :

DEEL 1 Belangrijkste partijen bij uw polis

Alles wat u moet weten over de belangrijkste partijen en personen vindt u hier: voor contactinformatie hoeft u niet verder te zoeken.

DEEL 2 Beschrijving van uw polis

Verschillende polisplannen waaruit u kunt kiezen.

DEEL 3 Lidmaatschap en werking van de polis

Alles wat u moet weten over het beheer van uw polis, zoals afsluiting, looptijd, herroepingsrecht, beëindiging, kosten en betaling.

DEEL 4 Uw dekking

De beschrijving van uw dekking, mogelijke voordelen, beperkingen, vergoeding, territoriale reikwijdte, uitsluitingen en meer!

DEEL 5 Schade melden

Een probleem ondervonden? Wij hebben het voor u gedekt. Hier leest u hoe u een schadeclaim indient en welke documenten u nodig heeft.

DEEL 6 Algemene informatie

Andere wettelijke details die we moeten delen en die niet direct te maken hebben met uw verzekering, plus uitleg over belangrijke termen in het informatieblad.

DEEL 1

Belangrijkste partijen bij uw polis

Wie is Refurbed Marketplace GmbH?

Refurbed Marketplace GmbH is de marktplaats via welke **U** het **Apparaat** heeft gekocht.

Wie is Refurbed Plus GmbH?

Refurbed Plus GmbH is de distributeur van de polis, die optreedt als agent van de Verzekeraar en die u de polis heeft aangeboden. **U** kunt meer informatie over Refurbed Plus GmbH vinden in het document met de Eisen dat **U** van **Ons** heeft ontvangen.

Wie is Evy?

Evy treedt op als contractmanager en schadebehandelaar en is uw eerste contactpunt voor vragen over uw **Dekking**, het uiten van ontevredenheid of het melden van problemen met uw **Apparaat** of de bijbehorende **Batterij**.

Wie is Axeria?

Dat zijn **Wij**, uw verzekeraar, **Axeria Iard**. We zijn er om uw **Apparaat** en de bijbehorende **Batterij** te verzekeren en u te vergoeden volgens de polisvoorwaarden als er iets gebeurt.

DEEL 2

Beschrijving van uw polis

Uw dekking op maat maken door te kiezen uit twee beschikbare [Plannen](#), die elk een andere dekkingduur bieden.

Afhankelijk van uw keuze worden uw [Apparaat](#) en de bijbehorende [Batterij](#) gedekt voor:

	Plan Defect en Depletie 18 maanden	Plan Defect en Depletie 30 maanden
Dekking:	 Apparaatdefect  Batterijdepletie	 Apparaatdefect  Batterijdepletie

Elke polis dekt slechts één [Apparaat](#) en de bijbehorende [Batterij](#) op een bepaald moment.

Welk [Plan](#) u heeft gekozen staat vermeld op het [Lidmaatschapscertificaat](#) dat u is toegestuurd na bevestiging van uw lidmaatschap.

DEEL 3

Lidmaatschap en werking van de polis

Evyy is uw aanspreekpunt voor de werking van uw polis.

evyy.

U kunt contact opnemen met Evyy via de volgende manieren:

- **Klantenportaal:** <https://refurbed.customers.evyy.eu>
- **E-mail:** support@evyy.eu

Afsluiting van de polis

U komt in aanmerking voor een lidmaatschap als U volwassen bent (ouder dan 18 jaar), in België woont en een **Apparaat** heeft gekocht via **Refurbed Marketplace**.

U kunt de polis afsluiten via de website www.refurbed.be op het moment van aankoop van uw **Apparaat** of binnen 12 maanden daarna.

Dekkingsduur

Uw lidmaatschap begint direct nadat **Wij** dit bevestigen door uw **Lidmaatschapscertificaat** naar te mailen, met daarin de begindatum van uw **Dekking**.

Afhankelijk van het door u gekozen **Plan** begint uw **Dekking** aan het einde van het 1e jaar van de **Wettelijke garantie** of de **Commerciële garantie** en blijft gedurende **18 maanden** of **30 maanden** geldig, waarna uw lidmaatschap automatisch wordt beëindigd.

- 💡 Als U beslist om gebruik te maken van de **Wettelijke garantie** in plaats van uw **Dekking** tussen 12 maanden en 24 maanden na aankoop van het **Apparaat**, dan wordt het begin van uw **Dekking** **uitgesteld tot het einde van het 2de jaar** van de **Wettelijke garantie**, zoals [hier](#) beschreven.


Merk op dat **Wij** ons het recht voorbehouden om uw lidmaatschap te weigeren of te annuleren als U onder regelgeving valt die beperkende maatregelen of bevrozing van tegoeden met zich meebrengt.

Herroepingsrecht

U kunt uw polis binnen 30 dagen na afsluiting opzeggen zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven. Als U echter 1 of meer gratis maanden heeft gehad, dan gaat deze periode in na de betaling van uw eerste verzekeringspremie.

Om gebruik te maken van uw herroepingsrecht, hoeft u slechts in te loggen op het klantenportaal van Refurbed onder: <https://refurbed.customers.evy.eu>.

Indien van toepassing, ontvangt U u een volledige terugbetaling van elk betaald bedrag binnen maximaal dertig (30) kalenderdagen nadat onze diensten uw herroepingsverzoek hebben ontvangen. Bij indiening van het verzoek worden uw lidmaatschap en **Dekking** nietig.

 U kunt meer informatie over uw herroepingsrecht vinden door [hier](#) te klikken.

Beëindiging van de polis

Optie 1 - Automatisch

- Als uw **Apparaat** wordt vervangen door een **e-Cadeaubon**, dan vervalt uw polis en wordt deze automatisch beëindigd op de vervangingsdatum. In dit geval wordt de volledige premie behouden.

Optie 2 - Op verzoek van de Verzekeraar

- Als er fraude of een poging tot fraude bij de afsluiting wordt ontdekt.
- Na een **Schadeclaim** wordt de beëindiging van kracht na het verstrijken van een periode van één (1) maand vanaf de kennisgeving.

Optie 3 - Op uw verzoek

- Als uw **Apparaat** verloren gaat of volledig wordt vernietigd (met uitzondering van situaties die worden gedekt door uw polis), dan heeft U de mogelijkheid om de polis op elk gewenst moment te beëindigen. U krijgt u het deel van de vooruitbetaalde premie terugbetaald dat overeenkomt met de tijd dat het risico niet langer verzekerd is, behalve als U uw **Dekkingslimieten** voor het lopende verzekeringsjaar heeft bereikt.
- **Op elk moment aan het einde van het 1e verzekeringsjaar** wordt de ontbinding van kracht één (1) maand na ontvangst van het ontbindingsverzoek.

U kunt uw polis beëindigen door in te loggen op het klantenportaal van Refurbed op: <https://refurbed.customers.evy.eu>.

Situatiewijziging

Apparaatwijziging: Als uw [Apparaat](#) of de [Batterij](#) ervan wordt vervangen door de verkoper als gevolg van een defect of een probleem dat onder de garantie van de verkoper valt, dan moet [U](#) [Evy](#) van deze wijziging op de hoogte brengen. Het vervangende [Apparaat](#) of de vervangende bijbehorende [Batterij](#) blijft gedekt onder dezelfde [Dekking](#) als het oorspronkelijke apparaat of de oorspronkelijke batterij en voor de resterende polisduur.

Adreswijziging: Als [Uw](#) adres- of contactgegevens wijzigen, geef dit dan door aan [Evy](#) zodat [Wij](#) uw gegevens kunnen bijwerken en effectief met [U](#) kunnen communiceren in geval van een [Schadeclaim](#).

Dekkingskosten

De hoogte van uw premie wordt berekend op basis van het gekozen [Plan](#) en de [Aankoopwaarde](#) van het [Apparaat](#).

Dit bedrag wordt u meegedeeld vóór afsluiting van de polis en wordt ook vermeld op uw [Lidmaatschapscertificaat](#) na aankoop.

Premiebetaling

De verzekeringspremie, inclusief alle belastingen, moet vooraf worden betaald. De betaling van uw premie gebeurt bij afsluiting op het moment dat [U](#) het [Apparaat](#) koopt op de website www.refurbed.be.

De premiebetaling door de polishouder en eventuele betalingen die door de verzekeraar moeten worden gedaan, kunnen alleen plaatsvinden door respectievelijk automatische afschrijving of creditering van een bankrekening die op naam van de polishouder staat in een lidstaat van de Europese Unie, een lid van de Europese Economische Ruimte, een lid van de Single Euro Payments Area (SEPA), of in het Vorstendom Monaco. Bijgevolg kan de verzekeraar rechtmatig elke betaling via automatische afschrijving van een rekening bij een instelling in een ander gebied of in een andere munteenheid weigeren, of weigeren over te gaan tot betaling via creditering van een dergelijke rekening of in een andere munteenheid dan de euro.

DEEL 4

Uw Dekking

Beschrijving van uw Dekking

Uw [Apparaat](#) is gedekt tegen Defecten en de bijbehorende [Batterij](#) is gedekt tegen depletie voor een periode van 18 maanden of 30 maanden afhankelijk van het gekozen [Plan](#).

Inzicht in uw Dekking

Apparaatdefect

Gehele of gedeeltelijke storing als gevolg van een intern defect in het [Apparaat](#), veroorzaakt door een elektrisch, elektronisch, elektromechanisch of mechanisch fenomeen.

Batterijdepletie

→ **Voor Apparaten die iOS gebruiken en voor Apparaten waarvoor een diagnose mogelijk is:**

Batterijdepletie betekent dat de capaciteit van de [Batterij](#) in het [Apparaat](#) om een elektrische lading vast te houden minder is dan tachtig procent (80%) van de oorspronkelijke specificatie.

→ **Voor andere Apparaten:**

Batterijdepletie betekent dat de batterij na een volledige, 100% lading minder dan 12 uur meegaat bij [Matig gebruik](#), of minder dan 6 uur bij [Intensief gebruik](#).

Hoe weet ik wanneer mijn Dekking begint?

U lidmaatschap begint zodra [Wij](#) dit bevestigen door het sturen van het [Lidmaatschapscertificaat](#) naar u e-mailadres. Uw [Dekking](#) begint aan het einde van het 1e jaar van de [Wettelijke garantie](#) of de [Commerciële garantie](#), dus 12 maanden na aankoop van uw [Apparaat](#) en vormt een aanvulling op de [Wettelijke garantie](#) of de [Commerciële garantie](#).

Voor meer inzicht in de verhouding van deze aanvullende **Dekking** tot de **Wettelijke garantie** of de **Commerciële garantie**, zie de volgende uitleg:




Tussen 12 en 24 maanden: uw verzekeringspolis biedt een bredere dekking dan de **Wettelijke garantie**, want als **U** uw dekking tegen **Apparaatdefecten** activeert, dan hoeft **u** niet aan te tonen dat de oorzaak van het defect vóór de aankoop van uw **Apparaat lag** en voor **Batterijdepletie** hoeft **U** geen enkel defect aan te tonen. Als **U** toch gebruik wilt maken van de **Wettelijke garantie** in plaats van uw verzekeringspolis, dan wordt de ingangsdatum van uw **Dekking** uitgesteld tot het einde van het 2e jaar van de **Wettelijke garantie**.

Na 24 maanden: de **Wettelijke garantie** is verlopen en uw **Apparaat** en de bijbehorende **Batterij** worden niet meer gedekt, behalve onder uw polis.

Voordelen van uw Dekking

In het geval van een **Apparaatdefect** waarbij het **Apparaat** kan worden gerepareerd, geven **Wij** prioriteit aan reparatie en ontvangt **U** uw **Apparaat** terug in werkende staat. Mocht een reparatie nodig zijn, dan mogen **We** functioneel gelijkwaardige reserveonderdelen gebruiken (die mogelijk niet dezelfde kleur hebben) als de originele onderdelen niet beschikbaar zijn.

Als het **Apparaat** onherstelbaar is (zoals hieronder gedefinieerd), dan wordt **U** gecompenseerd met een **e-Cadeaubon** die gelijkwaardig is aan de **Vervangingswaarde** en die u kunt gebruiken voor de aankoop van een nieuw apparaat op de website of mobiele app van Refurbed.

 Een apparaat wordt in twee gevallen als "onherstelbaar" beschouwd: ofwel als gevolg van een "technische oorzaak", bijvoorbeeld als er geen reserveonderdelen meer beschikbaar zijn; ofwel als gevolg van een "economische oorzaak", wat betekent dat de reparatiekosten hoger zijn dan de **Vervangingswaarde**.

In het geval van **Batterijdepletie** zullen **Wij** de **Batterij** vervangen en kunnen **Wij** functioneel gelijkwaardige reserveonderdelen gebruiken als het originele onderdeel niet beschikbaar is.

Hoogte van de vergoeding in geval van een Schadeclaim

Wanneer de vergoeding voor een **Apparaatdefect** wordt toegekend en verstrekt in de vorm van een **e-Cadeaubon** die inwisselbaar is op www.refurbed.be, dan komt de waarde van de **e-Cadeaubon** overeen met de **Vervangingswaarde**.

Limieten van uw dekking

Reparatie, vervanging en vergoeding zijn beperkt tot de **Vervangingswaarde per Polis**





Volgens Plan 1

2 Schadeclaims per polis, inclusief **maximaal 1** Schadeclaim voor Batterijvervanging

Of

1 Schadeclaim voor vergoeding per polis

Het betekent dat U voor één polis en tot de Vervangingswaarde kunt profiteren van:

-  2 reparaties, of
-  1 batterijvervanging en 1 reparatie, of
-  1 batterijvervanging of 1 reparatie en 1 vergoeding, of
-  1 compensatie






Volgens Plan 2

3 Schadeclaims per polis, inclusief **maximaal 1** Schadeclaim voor Batterijvervanging

Of

1 Schadeclaim voor vergoeding per polis

Het betekent dat U voor één polis en tot de Vervangingswaarde kunt profiteren van:

-  3 reparaties, of
-  1 batterijvervanging en 2 reparaties, of
-  1 batterijvervanging, 1 reparatie en 1 vergoeding, of
-  2 reparaties en 1 compensatie, of
-  1 compensatie

Uitsluitingen

Niet elk scenario kan worden gedekt door de polis, dus de onderstaande gevallen zijn niet inbegrepen. **Lees ze grondig door.**

De volgende gevallen en elementen worden niet gedekt:

UITSLUITINGEN

- Wanneer de Schadeclaim te wijten is aan een **Opzettelijke handeling**
- Als het gaat om een geval van **verlies, diefstal** of **Breuk** van het Apparaat of de bijbehorende Batterij
- Wanneer de Schadeclaim direct of indirect voortvloeit uit een **burgeroorlog of buitenlandse oorlog, opstand, terroristische daden** of **confiscatie door overheden**
- Wanneer **uit de diagnose blijkt dat het Apparaat of de bijbehorende Batterij in een staat verkeert die niet overeenkomt met de door de Geautoriseerde gebruiker beschreven omstandigheden** tijdens de Schadeangifte
- Accessoires** van het apparaat
- Wanneer de Geautoriseerde gebruiker **het serienummer** van het Apparaat **niet kan opgeven** en/of **als dit nummer onleesbaar is**
- Wanneer de Schadeclaim te wijten is aan **het niet naleven van de gebruiks-, aansluitings-, installatie- en onderhoudsinstructies in de handleiding van de fabrikant van het apparaat** of als gevolg van **een wijziging van de oorspronkelijke kenmerken door de geautoriseerde gebruiker** van het Apparaat of de bijbehorende Batterij
- Wanneer de Geautoriseerde gebruiker **kosten maakt zonder onze voorafgaande**

toestemming of die van Evy (prijsopgave, activeringsservice, reparatie of verzendkosten)

- ⊘ Wanneer het Apparaat of de bijbehorende Batterij is onderworpen aan *esthetische schade of schade die geen afbreuk doet aan de goede werking ervan* (met inbegrip van krassen, afschilferingen, schrammen, verkleuringen, slijtplekken, barsten)
- ⊘ Wanneer de Schadeclaim het gevolg is van *normale slijtage* van het Apparaat
- ⊘ Wanneer de Batterij *is vervangen na de oorspronkelijke aankoopdatum*
- ⊘ Wanneer het Defect *het gevolg is van een wijziging/reparatie of een poging tot wijziging/reparatie van het Apparaat door de Geautoriseerde gebruiker of een derde*
- ⊘ Wanneer het Defect *het gevolg is van een natuurramp*
- ⊘ Wanneer het Defect *het gevolg is van droogte, corrosie, vocht, overspanning of extreme temperaturen*
- ⊘ Wanneer het Apparaat *Pixelafwijkingen* vertoont, dan verstaan we onder een pixel een klein elektronisch onderdeel van het TFT- of LCD-scherm, bestaande uit 3 kleurentransistors: rood, groen en blauw
- ⊘ Wanneer de Schadeclaim te wijten is aan *aan nalatigheid van de Geautoriseerde gebruiker*: wat betekent het Apparaat achterlaten op een plaats waar het niet beschermd is tegen het voorzienbare risico's van vallen of beschadiging, het Apparaat buiten laten, onder invloed van slecht weer - inclusief regen, sneeuw of wind
- ⊘ Wanneer het Apparaat *elektrische schade of schade in verband met een stroompiek vertoont*

Geografisch bereik van uw Dekking

Schadeclaims kunnen wereldwijd worden ingediend op voorwaarde dat het **Apparaat** in België is gekocht bij www.refurbed.be. Als vergoeding wordt de **e-Cadeaubon** elektronisch geleverd. Voor reparaties moet uw **Apparaat** of de bijbehorende **Batterij** vanuit de Europese Unie worden verzonden; verzending van buiten dit grondgebied is niet mogelijk.

DEEL 5

Schade melden

Evy is uw aanspreekpunt voor het indienen van een [Schadeclaim](#).

Schadeclaims kunnen worden ingediend via de volgende link:

<https://refurbed.customers.evy.eu>

Tijdsbestek om een Schadeclaim in te dienen

U bent verplicht om uw [Schadeclaim](#) binnen **5 werkdagen** na de datum van het incident in te dienen. Wij bieden hieronder een gedetailleerde, stapsgewijze handleiding om het indienen van een [Schadeclaim](#) te vergemakkelijken.

Indieningsproces - Dekking tegen Apparaatdefect

Belangrijk: de [Geautoriseerde gebruiker](#) mag niet proberen het [Apparaat](#) of de bijbehorende [Batterij](#) zelf te repareren of door een derde te laten repareren. U wordt u gevraagd de volgende gegevens te verstrekken: de omstandigheden van het Defect, de referenties van het [Apparaat](#), het [Aankoopbewijs](#) en alle andere documenten die nodig zijn voor de beoordeling van uw [Schadeclaim](#).



Indieningsproces - Dekking tegen Batterijdepletie



DEEL 6

Algemene informatie

Partijen van de polis

Evy biedt klanten die producten kopen via de website www.refurbed.be de mogelijkheid om hun aankopen te verzekeren tegen apparaatdefecten of batterijdepletie door het afsluiten van de collectieve verzekeringspolis nr. **EVYRBEWBBE24**.

- Afgesloten door **Refurbed Plus GmbH**, een vennootschap naar Oostenrijks recht met een aandelenkapitaal van € 35.000, ingeschreven in het Handels- en Vennootschappenregister van Oostenrijk onder nummer FN 576949f. Het hoofdkantoor is gevestigd te Jakob-Lind-Straße 7, 1020 Wenen, hierna te noemen "Refurbed"
- Met **Axeria iard**, een verzekeringsmaatschappij naar Frans recht, een naamloze vennootschap met een aandelenkapitaal van € 38.000.000, ingeschreven in het Handels- en Vennootschappenregister van Lyon onder nummer B 352 893 200. Het hoofdkantoor is gevestigd te 129 avenue Félix Faure, 69003 Lyon, en het postadres is 26 rue du Général Mouton Duvernet - 69003 Lyon, hierna te noemen "Verzekeraar"
- Via **ProtectRe**, een vereenvoudigde aandelenvennootschap naar Frans recht met een aandelenkapitaal van € 1.000 en ingeschreven in het Handels- en Vennootschappenregister van Parijs onder nummer 917 969 479 en bij Orias onder het nummer 22 007 241 (www.orias.fr). Het hoofdkantoor is gevestigd te 38, rue des Mathurins 75008 Parijs

De **Verzekeraar** heeft het beheer van de polis toevertrouwd aan **ProtectRe** die het beheer van de polis heeft gesubdelegeerd aan **Evy Brokerage**, en het beheer van de schadeclaims aan **Evy Sp. Z.o.o. ProtectRe, Evy Brokerage en Evy Sp. Z.o.o** worden hierin aangeduid als "Evy".

Contactgegevens voor klachten

Om een klacht in te dienen, kunt u een e-mail sturen naar **Evy** op het volgende adres:

reclamations@evy.eu

Wij verbinden ons ertoe om alle klachten die u indient efficiënt te behandelen. **Wij** streven ernaar om uw klacht binnen 10 werkdagen te bevestigen en binnen 2 maanden na indiening

van de klacht een reactie te geven. Als er uitzonderlijke omstandigheden zijn die meer tijd vereisen, dan zullen Wij U op de hoogte houden.

Als er na een periode van 2 maanden geen reactie is, of als het gegeven antwoord onbevredigend is, kunt U de zaak voorleggen aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

U kunt contact opnemen met de Ombudsman op een van de volgende manieren:

- **Als uw klacht betrekking heeft op Evy of de Verzekeraar voor het beheer van het contract:**
 - Website: www.mediation-assurance.org
 - E-mail: le.mediateur@mediation-assurance.org
 - Post: Médiation de l'assurance TSA 50110 75441 Parijs Cedex 09

- **Als uw klacht betrekking heeft op de Refurbed voor het verstrekte advies:**
 - E-mail: stefan.trojer@bmaw.gv.at
 - Post: Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMAW - Stubenring 1, 1010 Wenen, Abteilung VI/A/1

De ombudsman is een externe persoon, onafhankelijk van de verzekeraar. De hulp inroepen van de ombudsman is de laatste minnelijke weg alvorens gerechtelijke stappen te ondernemen.

De bepalingen in dit gedeelte met betrekking tot de procedure voor het indienen van een klacht doen geen afbreuk aan andere juridische acties die U te allen tijde kunt ondernemen.

Informatie over het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend als aan de volgende vier voorwaarden wordt voldaan:

- U heeft dit contract voor niet-professionele doeleinden heeft afgesloten;
- Dit contract is een aanvulling op de aankoop van een goed of dienst dat door een detailhandelaar wordt verkocht;
- Het contract dat U wilt herroepen is niet volledig uitgevoerd;
- U heeft geen schadeclaims gemeld die door dit contract zijn omgezet.

Bovendien, om overlappende verzekeringsdekking te vermijden, kunt U worden uitgenodigd om te controleren of U niet al begunstigde bent van een garantie die een van de risico's dekt die onder deze polis vallen.

Dubbele verzekering

Om overlappende verzekeringsdekking te vermijden, kunt U worden uitgenodigd om te controleren of U niet al begunstigde bent van een garantie die een van de risico's dekt die

onder deze polis vallen. In zo'n geval kunt **U** uw lidmaatschap opzeggen als de andere verzekering al bestond voor deze verzekering.

Eigendom

In geval van schadevergoeding voor een onherstelbaar Apparaatdefect gaat de eigendom van het **Apparaat** over op ons.

Toepasselijk recht en taal

De voertaal tijdens u lidmaatschap is Dutch. Op precontractuele relaties en de polis is de Belgisch wetgeving van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit de uitvoering, niet-uitvoering of interpretatie van het contract vallen onder de jurisdictie van Belgisch rechtbanken.

Valse verklaringen

Merk op dat elke opzettelijke verkeerde voorstelling van zaken, weglating, onjuiste opgave of onjuiste verklaring met betrekking tot factoren die risico-omstandigheden vormen, ertoe kan leiden dat uw lidmaatschap wordt geannuleerd of uw **Schadeclaim** door **Ons** wordt geweigerd.

Persoonsgegevens

Overdracht van gegevens van de Verzekerde gebruiker

Wij verzamelen persoonlijke informatie wanneer **U** de polis afsluit. Het verstrekken van deze informatie is noodzakelijk voor het afsluiten, beheren en uitvoeren van de polis.

Bepaalde gegevens zijn bedoeld voor **Ons**, als verwerkingsverantwoordelijke, en kunnen worden doorgegeven aan onze gedelegeerden en, indien van toepassing, aan onze onderaannemers of gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, ten behoeve van de uitvoering van het contract (bv. door **Evy**). De gegevens kunnen ook worden doorgegeven aan derden om te voldoen aan onze wettelijke en regelgevende verplichtingen (waaronder verplichtingen in verband met de bestrijding van witwassen en financiering van terrorisme en de bestrijding van verzekeringsfraude, wat kan leiden tot opname op een lijst van personen met een frauderisico)

Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden verwerkt door **Ons** en **Evy** en/of onze gedelegeerden voor het:

- afsluiten en beheren van lidmaatschappen;
- beheren van schadeclaims;
- beheren van klachten;
- ontwikkelen van statistieken en actuariële studies;

- bestrijden van verzekeringsfraude;
- uitvoeren van acties om witwassen van geld en financiering van terrorisme tegen te gaan;
- voldoen aan wettelijke, regelgevende en administratieve verplichtingen.

De verwerking is gebaseerd op juridische gronden: het legitieme belang van de verwerkingsverantwoordelijke voor het bestrijden van verzekeringsfraude, het ontwikkelen van statistieken en het uitvoeren van actuariële studies; en uw contract voor de andere genoemde doeleinden. Wanneer de rechtsgrondslag het contract is, leidt de weigering om uw gegevens te verstrekken ertoe dat het contract niet kan worden gesloten.

Als er in de context van het bestrijden van verzekeringsfraude een afwijking, inconsistentie of melding wordt gedetecteerd, dan kunnen **Wij** u registreren op een lijst van personen met een frauderisico om onze kosten te beheersen en onze solvabiliteit te beschermen. Voorafgaand aan een dergelijke registratie wordt **U** persoonlijk op de hoogte gesteld.

Verder kunnen **Wij**, evenals **Evy** en/of gedelegeerden, gegevens verwerken voor commerciële prospectie om u verzekeringsaanbiedingen te doen. In dit geval is uw toestemming de rechtsgrondslag voor de verwerking.

Bewaartermijn van persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden bewaard gedurende de tijd die strikt noodzakelijk is voor de levering van de dienst en de uitvoering van het contract, en in overeenstemming met ons beleid voor het bewaren van gegevens. Uw persoonsgegevens kunnen ook worden bewaard gedurende elke aanvullende periode die is vereist of toegestaan door toepasselijke wettelijke bepalingen.

Rechten met betrekking tot persoonsgegevens

U heeft de volgende rechten met betrekking tot uw gegevens:

- **Recht op inzage**, waardoor **U** kunt bevestigen of uw persoonsgegevens al dan niet worden verwerkt of een kopie van al uw persoonsgegevens kunt ontvangen.
- **Recht op gegevensoverdraagbaarheid**: dit is van toepassing op persoonsgegevens die **U** actief heeft verstrekt of die zijn waargenomen in het kader van uw gebruik van een dienst of apparaat voor het afsluiten en beheren van uw contract.
- **Recht van bezwaar**: dit biedt **U** de mogelijkheid om niet langer onderworpen te zijn aan commerciële prospectie door **Evy** of haar partners.
- **Recht op rectificatie en aanvulling**: dit biedt **U** de mogelijkheid om verouderde of onjuiste informatie te laten corrigeren en onvolledige informatie te laten aanvullen.
- **Recht op vergetelheid**: dit biedt **U** de mogelijkheid om te verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen, met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen.
- **Recht op beperking van de verwerking**: dit biedt **U** de mogelijkheid om de verwerking van uw gegevens te beperken (niet langer actief te verwerken) in geval van onrechtmatig gebruik van uw gegevens, als **U** de juistheid van de gegevens betwist, of

als **U** de gegevens nodig heeft om uw rechten vast te stellen, uit te oefenen of te verdedigen.

Om deze rechten geheel of gedeeltelijk uit te oefenen, kunt u contact opnemen met onze toezichthouder voor gegevensbescherming door te schrijven naar: dpo@evy.eu.

Gegevensoverdracht en opname

Wij kunnen uw persoonsgegevens binnen de Europese Unie of naar andere landen overdragen, in het bijzonder naar landen die volgens de Europese Commissie voldoende bescherming bieden. Om een adequaat beveiligingsniveau te garanderen, worden dergelijke overdrachten geregeld door de modelcontractbepalingen die door de Europese Commissie zijn opgesteld, of door andere passende waarborgen in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving

Telefoongesprekken tussen **U** en **Ons** en/of **Evy** en/of onze gedelegeerden kunnen worden opgenomen met het oog op kwaliteitscontrole van de geleverde diensten. **U** heeft de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen deze opname door uw gesprekspartner aan het begin van het gesprek hiervan op de hoogte te stellen.

Controlerende instanties

Evy en de **Verzekeraar** zijn onderworpen aan het toezicht van de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09.

Refurbed Plus GmbH staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten Oostenrijk.

Definities

Accessoires

Alle accessoires van of in verband met het Apparaat (bijv. oordopjes, hoofdtelefoons, handsfree apparaten, audio headsets, tassen, etuis, opladers, voedingen, extra kaarten en kabels).

Geautoriseerde gebruiker

De Polishouder, zijn/haar echtgeno(o)t(e), geregistreerde partner en directe familieleden die in hetzelfde huishouden leven als de polishouder.

Batterij

Opladbare batterij geïntegreerd in het Apparaat op de datum van aankoop.

Schadeclaim

Een gemelde gebeurtenis waardoor aanspraak op de dekking kan worden gemaakt in overeenstemming met de voorwaarden van de polis.

Commerciële garantie

Commerciële garantie van 12 of 24 maanden die door de verkoper wordt geboden bij aankoop van het Apparaat via www.refurbed.be.

Dekking

Dekking inbegrepen in het door de polishouder gekozen plan en zoals beschreven in de polis. De dekking wordt gedefinieerd in het gedeelte "Uw dekking" van de polis.

Apparaat

Elke mobiele telefoon die door de polishouder in België is gekocht via de website www.refurbed.be.

e-Cadeaubon

Cadeaubon in de vorm van een virtuele kaart die de Polishouder kan gebruiken op

de website www.refurbed.be en die geldig is voor een periode van één jaar vanaf de uitgifte.

Plan

De verschillende sets van gedekte gebeurtenissen of looptijden die worden aangeboden aan de Geautoriseerde gebruiker. De dekking wordt uitsluitend verworven op basis van het gekozen Plan zoals aangegeven op het Lidmaatschapscertificaat.

Verzekeraar (of Ons, of Wij)

Verzekeraar van de polis, waarvan de informatie wordt gegeven in het gedeelte "Partijen van de polis".

Intensief gebruik

Gebruik van het Apparaat in de volgende context: gamen, video's streamen, intensief gebruik van applicaties en connectiviteit (Wi-Fi, Bluetooth, GPS).

Opzettelijke handeling

Opzettelijke handeling om een Schadeclaim te kunnen indienen.

Lidmaatschapscertificaat

Document ter bevestiging van de afsluiting van de polis, met de persoonsgegevens van de Polishouder, het gekozen Plan, de referenties van het Apparaat, evenals het bedrag van de verzekeringspremie en de duur van de dekking.

Matig gebruik

Gebruik van het Apparaat in de volgende context: sociale netwerken, muziek streamen, weinig video's, weinig bronnen (bv. 3D-games zijn uitgesloten en worden beschouwd als Intensief gebruik).

Polishouder (of U)

Een meerderjarige (ouder dan 18 jaar) die in België woont en het Apparaat heeft gekocht.

Aankoopbewijs

Door Refurbed uitgegeven aankoopfactuur met daarop het merk, model, IMEI-nummer en/of serienummer van het Apparaat.

Aankoopwaarde

Aankoopprijs van de eenheid inclusief alle belastingen en na aftrek van eventuele kortingen van het Apparaat zoals vermeld op het Aankoopbewijs.

Vervangingswaarde

Waarde van het Apparaat van dezelfde of vergelijkbare kwaliteit op de Refurbed website op de dag van de Schadeclaim. De Vervangingswaarde kan niet hoger zijn dan de Aankoopwaarde of het maximumbedrag van de gedifferentieerde prijs.

Wettelijke garantie

Wettelijke garantie voor defecten volgens de Belgisch consumentenwet.

Derde

Elke andere persoon dan de Polishouder of de Geautoriseerde gebruike

Notice d'information du contrat d'assurance

Contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative
EYRBEWBBE24 « extension panne + batterie »

Pour vous faciliter la tâche, vous pouvez accéder aux informations qui nous semblent essentielles pour vous en [un seul clic](#) :

[Ma garantie](#)

[Les exclusions](#)

[Déclarer un sinistre](#)

[Faire une réclamation](#)

[Renoncer \(-30j\)](#)

[Résilier \(+30j\)](#)

Dans le cadre de la notice :

- « Vous » désigne l'[Adhérent](#)
- « Nous » désigne l'[Assureur](#) avec qui le contrat est conclu



Sachez que vous pouvez cliquer sur les termes mis en évidence tout au long de votre lecture pour accéder directement aux autres définitions ! Ou [cliquez-ici](#) pour voir toutes les définitions.

Une question ? Contactez-nous à support@evy.eu

Bonjour!

Votre notice contient beaucoup d'informations sur les acteurs de votre contrat, la garantie, la déclaration de sinistre et plusieurs autres informations légales que nous avons l'obligation de vous communiquer.

Toujours pour vous simplifier la lecture, vous pouvez accéder aux différentes sections de votre Notice en [un seul clic](#) :

PARTIE 1 Intervenants de votre contrat d'assurance

Tout savoir sur les différents contacts et intervenants que vous devez connaître : si vous cherchez qui contacter, c'est ici.

PARTIE 2 Description de votre contrat

Les différentes formules possibles de votre contrat.

PARTIE 3 Adhésion et fonctionnement de votre contrat

Tout savoir sur la vie de votre contrat tel que l'adhésion, la durée, la renonciation, la résiliation, le coût et le paiement.

PARTIE 4 Vos garanties

Le descriptif de vos garanties, les prestations possibles, les limites, le remboursement, la territorialité, les exclusions...!

PARTIE 5 Déclarer un sinistre

Oups, un problème vous est arrivé, que faire ? Ici on vous explique comment déclarer votre sinistre et quels documents nous communiquer.

PARTIE 6 Informations générales

D'autres éléments légaux que nous devons vous partager, mais qui ne concernent pas directement votre assurance. Vous y trouverez aussi les définitions des termes importants utilisés dans la notice.

Sinon vous pouvez aussi vous promener dans cette notice pour tout connaître de votre contrat !

PARTIE 1

Présentation des intervenants du contrat d'assurance

Qui est Refurbed Marketplace GmbH?

Refurbed Marketplace GmbH est la marketplace auprès de laquelle [Vous](#) avez acheté votre [Appareil](#).

Qui est Refurbed Plus GmbH

Refurbed Plus GmbH est le distributeur du contrat d'assurance, agissant en qualité d'agent de l'Assureur et qui vous a présenté le contrat. [Vous](#) pouvez trouver plus d'informations à propos de Refurbed Plus GmbH dans le Fiche d'information et de conseil que [Nous](#) vous avons envoyée.

Qui est Evy ?

C'est le gestionnaire du contrat et le gestionnaire des sinistres, pour toute question sur vos garanties, si [Vous](#) êtes mécontent et [Vous](#) voulez le faire savoir ou si [Vous](#) souhaitez nous signaler un problème survenu sur votre [Appareil](#) ou sa [Batterie](#), il s'agit de votre interlocuteur privilégié.

Qui est Axeria ?





C'est [Nous](#), votre assureur, **Axeria Iard**. Notre rôle est de [Vous](#) couvrir en cas de pépin et de [Vous](#) indemniser selon les conditions du contrat.

PARTIE 2

Description de votre contrat

Votre contrat est composé de plusieurs Formules, Vous avez ici le choix entre deux Formules avec des durées de couverture différentes.

Selon votre choix, votre contrat couvre l'Appareil pour :

	Formule Extension Panne + Batterie 18 mois	Formule Extension Panne + Batterie 30 mois
Elle inclut :	 Panne de l'Appareil  Panne de Batterie	 Panne de l'Appareil  Panne de Batterie

Votre contrat ne couvre qu'un seul Appareil et sa Batterie à la fois.

La Formule à laquelle Vous avez adhéré est indiquée sur votre Certificat d'adhésion que Nous vous avons envoyé lorsque votre adhésion a été confirmée.

PARTIE 3

Adhésion et fonctionnement de votre Contrat

Evy est votre interlocuteur pour la gestion de votre **Contrat**.

Les moyens de contact sont les suivants :

- **Portail client** : <https://refurbed.customers.evy.eu>
- **E-mail** : support@evy.eu

Adhésion au contrat

Vous pouvez adhérer au contrat si **Vous** êtes une personne majeure (18 ans minimum), **Vous** résidez en Belgique et que **Vous** achetez un **Appareil** auprès de **Refurbed Marketplace**.

L'adhésion au contrat s'effectue sur le site www.refurbed.be. L'adhésion peut avoir lieu en même temps que l'achat de votre **Appareil** ou dans les 12 mois suivant cet achat.

Durée

Votre adhésion démarre dès que **Nous** avons confirmé votre adhésion par l'envoi de votre **Certificat d'adhésion** à votre adresse e-mail. Dans ce document, **Vous** trouverez la date de départ de vos garanties.

Vos garanties sont valables pendant **18 mois ou 30 mois**, selon la **Formule**, après expiration de la 1ère année de la **Garantie légale**, passé ce délai votre adhésion prend automatiquement fin.

Sachez que **Nous** pouvons refuser ou annuler votre adhésion si **Vous** faites l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu de la réglementation.

Renonciation

Vous avez 30 jours à partir de votre adhésion 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.

 Accédez à plus d'informations sur ce droit en [cliquant ici](#).

Résiliation

Option 1 - De plein droit

- Si votre **Appareil** est remplacé par une **e-Carte cadeau**, votre contrat n'a donc plus aucune utilité et il prendra automatiquement fin à la date de remplacement. Dans ce cas, la totalité de la cotisation nous reste acquise.

Option 2 - A l'initiative de l'Assureur

- Si une **fraude ou tentative de fraude** est constatée lors de l'adhésion.
- **Après Sinistre**, la résiliation prendra effet à l'expiration d'un délai d'un (1) mois à compter de la notification. Dans ce délai, **Vous** pouvez résilier vos autres assurances.

Option 3 - A votre initiative

- Si votre **Appareil** est perdu ou détruit (et si cela ne fait pas intervenir la **Garantie**), votre contrat n'a donc plus aucune utilité. **Vous** disposez donc de la possibilité de le résilier à tout moment si **Vous** vous retrouvez dans une telle situation. **Vous** serez alors remboursé de la portion de la cotisation payée d'avance et correspondant au temps pour lequel le risque n'est plus couvert, sauf si un **Sinistre** a été indemnisé au titre de l'année d'assurance en cours.
- **A tout moment à l'issue de la 1ère année d'assurance**, la résiliation prend effet un (1) mois après la réception de la demande de résiliation.

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

Changement de situation

Changement d'appareil : Si votre **Appareil** venait à être remplacé par le vendeur auprès de qui **Vous** avez acheté votre **Appareil** (ex: votre **Appareil** est tombé en panne et a dû être remplacé par le fournisseur pendant la période de garantie légale du revendeur), **Vous** devez alors informer **Evy** de ce changement. L'**Appareil** remplacé par le vendeur bénéficie de la même

Garantie que le bien d'origine que **Vous** aviez acheté et pour la durée restante de votre contrat.

Changement d'adresse : Si **Vous** changez d'adresse, ou de coordonnées, **Nous** vous demandons également de bien vouloir en informer **Evy** afin de mettre à jour vos informations et pouvoir communiquer efficacement avec **Vous** lors d'un éventuel **Sinistre**.

Coût de votre assurance

Le montant de votre cotisation est calculé en fonction de la **Formule** choisie et de la **Valeur d'achat** de l'**Appareil**.

Le prix de votre assurance **Vous** est communiqué préalablement à votre adhésion et **Vous** est rappelé dans votre **Certificat d'adhésion** après l'achat.

Paiement de votre cotisation

La cotisation d'assurance est payable d'avance, toutes taxes comprises. Le paiement de votre cotisation est effectué à l'adhésion lors de l'achat de l'**Appareil** sur le site www.refurbed.be.

Le règlement des cotisations par l'adhérent et les paiements éventuels devant être effectués par l'Assureur ne peuvent intervenir, respectivement, que par débit ou par crédit d'un compte bancaire ouvert au nom de l'adhérent dans un Etat membre de l'Union européenne, partie à l'Espace Economique Européen, membre de l'espace unique de paiement en euros (SEPA) ou dans la Principauté monégasque. Par conséquent, l'Assureur pourra légitimement refuser tout paiement réalisé par débit d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé dans un autre territoire ou dans une autre devise, ou refuser de procéder à tout paiement par crédit d'un tel compte ou libellé dans une devise autre que l'euro.

PARTIE 4

Vos garanties

Le descriptif de vos garanties

Votre [Appareil](#) et sa [Batterie](#) sont assurés contre la [Panne](#) pour une période de **18 mois** ou de **30 mois** après l'expiration de la 1^{ère} année de la [Garantie légale](#) suivant la [Formule](#) choisie.

Qu'est-ce que cela veut dire ?

Panne de l'Appareil

Dysfonctionnement total ou partiel résultant d'un défaut interne de l'[Appareil](#) et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique.

Panne de Batterie

→ **Pour les Appareils utilisant iOS et pour les appareils pour lesquels un diagnostic est possible :**

L'épuisement de la [Batterie](#) signifie que la capacité de la batterie intégrée dans l'[Appareil](#) à maintenir une charge électrique est inférieure à quatre-vingt pour cent (80 %) de sa spécification d'origine.

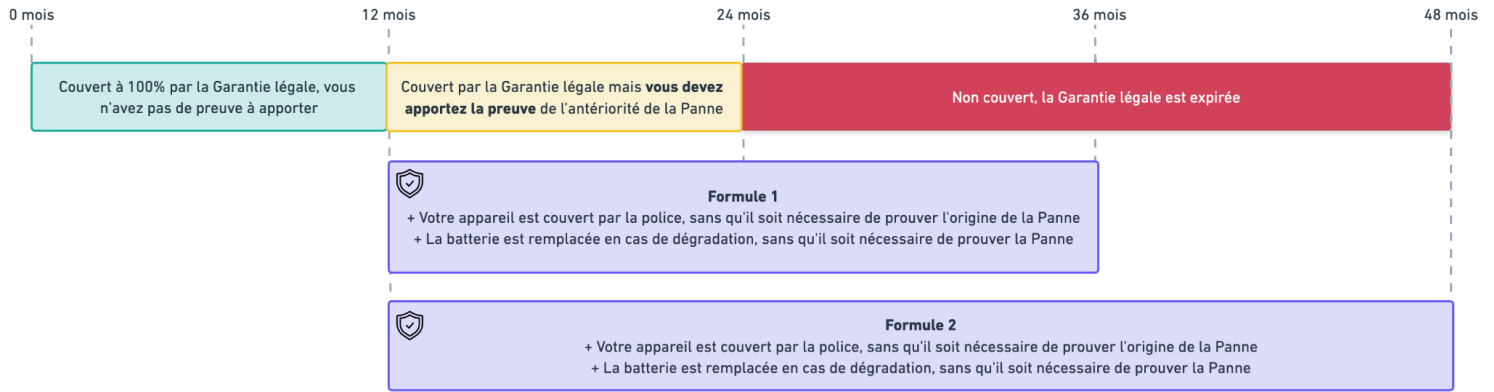
→ **Pour les autres appareils :**

L'épuisement de la [Batterie](#) signifie que la durée d'une charge complète de la batterie à 100 % entraîne une autonomie de moins de 12 heures en cas d'[Utilisation modérée](#), ou de moins de 6 heures en cas d'[Utilisation intensive](#).

Comment comprendre quand débutent vos garanties ?

Votre adhésion débute dès que [Nous](#) l'avons confirmée par l'envoi du [Certificat d'adhésion](#) à votre adresse email. Cependant, vos garanties débutent plus tard, c'est-à-dire à l'issue de la 1^{ère} année de [Garantie légale](#) ou de la [Garantie commerciale](#).

Pour bien comprendre cette complémentarité entre vos garanties et la [Garantie légale](#) ou la [Garantie commerciale](#), [Vous](#) pouvez consulter le schéma ci-dessous:



Entre la 1ère année et la 2ème année : Votre police d'assurance est plus couvrante que la [Garantie légale](#) car si [Vous](#) actionnez vos garanties, [Vous](#) n'avez pas besoin de prouver que la source de la [Panne](#) est antérieure à l'achat de votre [Appareil](#). Si [Vous](#) souhaitez tout de même actionner la [Garantie légale](#) à la place de votre police d'assurance, la date de départ de vos garanties seront décalées d'1 an, soit à l'issue de la 2ème année de [Garantie légale](#).

Après la 2ème année : [Vous](#) n'êtes plus couvert par la [Garantie légale](#), mais [Vous](#) restez couvert grâce à votre police.

Les prestations dans le cadre de vos Garanties

Dans le cadre de la [Panne](#), si votre [Appareil](#) est réparable nous procéderons en priorité à une réparation et [Vous](#) recevrez votre [Appareil](#) réparé. Dans le cadre d'une réparation, [Nous](#) sommes susceptibles de recourir à l'utilisation de pièces de rechange iso-fonctionnelles (hors couleur) si la pièce originale n'est pas ou plus disponible.

Si votre [Appareil](#) est irréparable, [Vous](#) serez indemnisé par [e-Carte cadeau](#) d'un montant égal à la [Valeur de remplacement](#), permettant de se rééquiper sur le site Refurbed.



Un appareil est dit « irréparable » dans deux cas : soit en raison d'une cause technique, c'est le cas par exemple si les pièces de remplacement ne sont plus disponibles, ou soit en raison d'une cause économique, c'est à dire que le coût de la réparation excède la [Valeur de remplacement](#).

En cas de [Panne](#) de la [Batterie](#), [Nous](#) procéderons à son remplacement et [Nous](#) pouvons utiliser des pièces de rechange fonctionnellement équivalentes si la pièce d'origine n'est pas disponible.

Montant du remboursement en cas de Sinistre

Si le remplacement se fait sous la forme d'une [e-Carte cadeau](#) valable sur le site www.refurbed.be, le montant de cette carte est égal à la [Valeur de remplacement](#).

Limites à vos Garanties

Les réparations, le remplacement et l'indemnisation **sont limités** à la **Valeur de remplacement prévue par la police.**





Formule 1

2 Sinistres avec réparation par police, avec inclu maximum de **1 Sinistre** pour le **remplacement de la batterie**

Ou

1 Sinistre avec remboursement à la **Valeur de remplacement par police**

Cela signifie que pour une police et jusqu'à la valeur de remplacement, vous pouvez bénéficier de :

-  2 réparations, ou
-  1 changement de batterie et 1 réparation, ou
-  1 changement de batterie ou 1 réparation et 1 remboursement, ou
-  1 remboursement






Formule 2

3 Sinistres avec réparation par police, avec inclu maximum de **1 Sinistre** pour le **remplacement de la batterie**

Ou

1 Sinistre avec remboursement à la **Valeur de remplacement par police**

Cela signifie que pour une police et jusqu'à la valeur de remplacement, vous pouvez bénéficier de :

-  3 réparations, ou
-  1 changement de batterie et 2 réparations, ou
-  1 changement de batterie, 1 réparation et 1 remboursement ou
-  2 réparations et 1 remboursement, ou
-  1 remboursement

Exclusions

Le contrat ne peut pas couvrir tout type de situation, c'est pourquoi, ne sont pas couverts, les éléments cités ci-dessous. **Lisez-les très attentivement.**

Ne sont pas couverts les cas et éléments suivants :

EXCLUSIONS

- Lorsque le Sinistre est dû à un **acte intentionnel**
- Lorsqu'il s'agit d'un cas de **perte**, de **vol** ou de **casse** de l'Appareil ou de sa Batterie
- Lorsque le Sinistre découle directement ou indirectement **d'une guerre civile ou étrangère, d'une insurrection, d'actes de terrorisme ou de confiscation par les autorités**
- Lorsque **le diagnostic révèle un état de l'Appareil ou de sa Batterie non justifié par les circonstances décrites par l'Assuré** lors de la déclaration du Sinistre
- Accessoires** de l'Appareil
- Lorsque l'Assuré **ne peut pas fournir le numéro de série de l'Appareil et/ou si ce numéro est illisible**
- Lorsque le Sinistre est dû à **la non-conformité aux instructions d'utilisation, de connexion, d'installation et de maintenance du manuel de l'appareil du fabricant ou celles dues à toute modification initiée par l'Assuré aux caractéristiques d'origine de l'Appareil ou de sa Batterie**
- Lorsque **l'Assuré engage des frais sans notre accord préalable ou celui d'Evy (devis,**

service d'activation, réparation ou frais d'expédition)

- ⊘ Lorsque l'Appareil ou sa Batterie *subit des dommages esthétiques ou ceux qui n'altèrent pas son bon fonctionnement (y compris les rayures, éclats, éraflures, décolorations, abrasions, fissures)*
- ⊘ Lorsque le Sinistre *est dû à l'usure normale de l'Appareil*
- ⊘ Lorsque *la Batterie a été remplacée après la date d'achat initiale*
- ⊘ Lorsque la Panne *résulte d'une modification/réparation ou d'une tentative de modification/réparation de l'Appareil par l'Assuré ou tout Tiers*
- ⊘ Lorsque *la Panne résulte d'une catastrophe naturelle*
- ⊘ Lorsque *la Panne résulte de la sécheresse, de la corrosion, de l'humidité, de surtensions électriques ou de températures excessives*
- ⊘ Lorsque l'Appareil est affecté par des *anomalies de pixels, étant entendu qu'un pixel est un petit composant électronique de l'écran TFT ou LCD, composé de 3 transistors de couleur : rouge, vert et bleu*
- ⊘ Lorsque le Sinistre *est dû à la négligence de l'Assuré* : ce qui signifie laisser l'Appareil dans un endroit où il n'est pas protégé contre tout risque prévisible de chute ou de détérioration, laisser l'Appareil à l'extérieur, sous l'influence des intempéries - y compris sous la pluie, la neige ou le vent
- ⊘ Lorsque l'Appareil est affecté par *des dommages électriques ou des dommages liés à une surtension*

Validité géographique de la Garantie

Le **Sinistre** peut avoir lieu dans le monde entier à condition que l'**Appareil** ait été acheté en Belgique sur www.refurbed.be.

En cas d'indemnisation, la **e-Carte cadeau** sera adressée par voie électronique et en cas de réparation, **Vous** devez être situé dans l'Union Européenne afin de nous envoyer votre **Appareil** ou sa **Batterie**, il ne peut pas être envoyé depuis un autre territoire.

PARTIE 5

Déclarer un sinistre

Evy est votre interlocuteur pour la déclaration de votre **Sinistre**.

Pour déclarer votre sinistre, rendez-vous à l'adresse suivante :

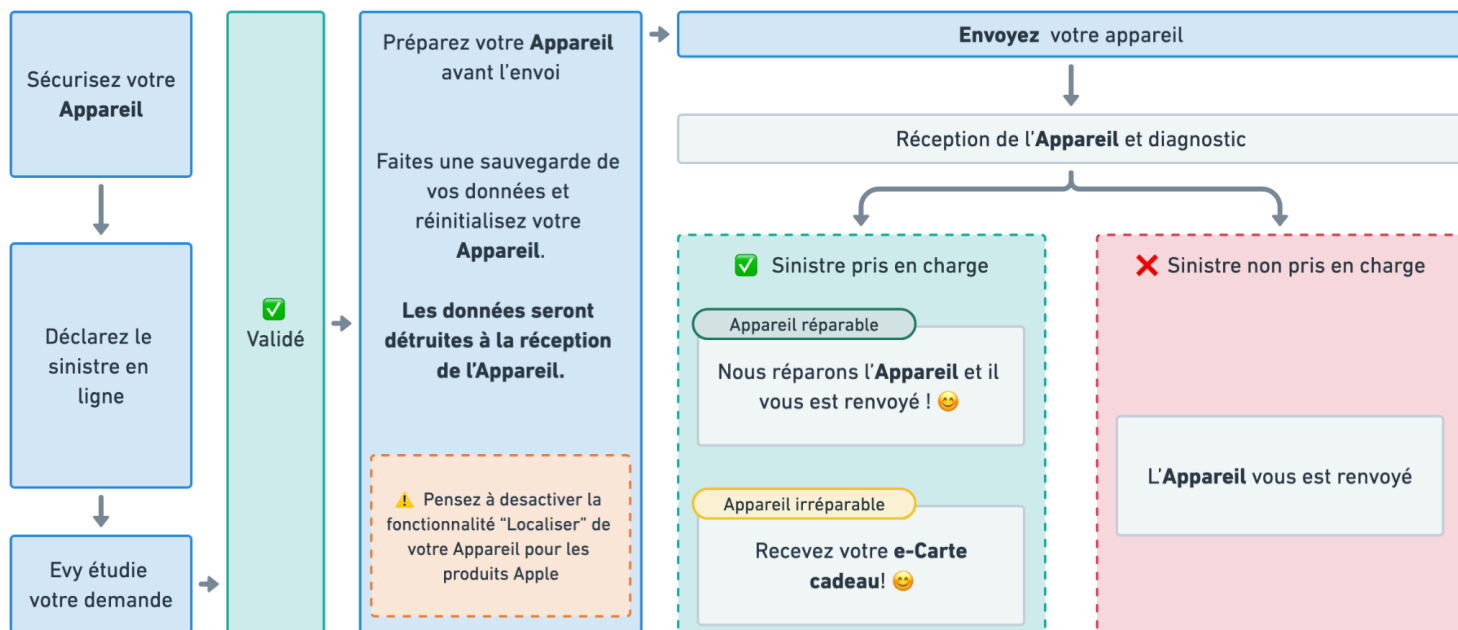
<https://refurbed.customers.evy.eu>

Délai à respecter pour déclarer un Sinistre

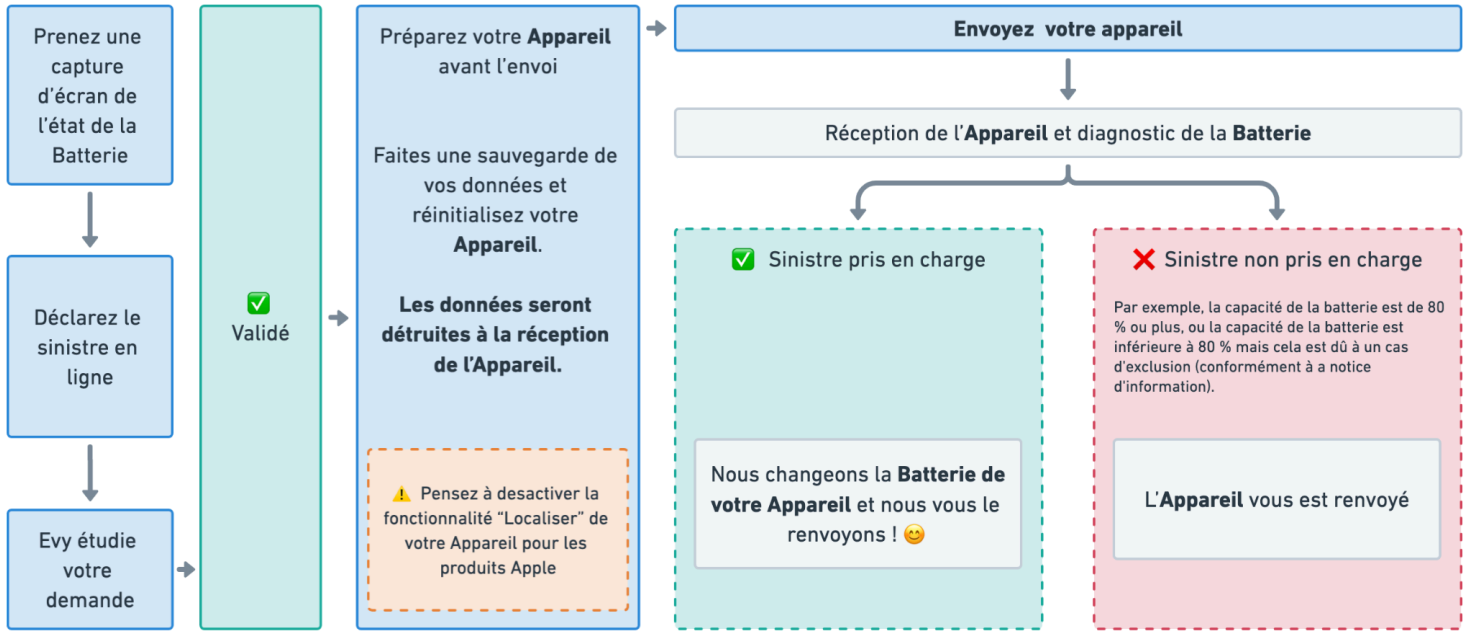
Vous devez déclarer le **Sinistre** dans les **5 jours ouvrés** suivant la date à laquelle survient le **Sinistre**. **Nous** facilitons la déclaration du **Sinistre** en indiquant ci-dessous, étape par étape, la marche à suivre.

Processus de déclaration - **Garantie Panne de l'Appareil**

💡 Pour rappel : L'**Assuré** doit mettre l'**Appareil** en sécurité et ne doit ni procéder à la réparation par lui-même ni confier la réparation à un tiers. **Nous** vous demanderons : les circonstances de la panne, les références de l'**Appareil**, la **Preuve d'achat** et toute autre pièce nécessaire pour étudier votre demande.



Processus de déclaration - Garantie Panne de la Batterie



PARTIE 6

Informations générales

Parties au contrat d'assurance

Evy propose aux acheteurs d'un produits sur le site www.refurbed.be, de protéger leurs achats contre les risques de panne en leur permettant d'adhérer au contrat d'assurance collectif de dommages n°EVYRBEWBBE24 :

- **Souscrit par Refurbed Plus GmbH**, société de droit autrichien au capital social de 35 000 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés d'Autriche sous le numéro n°FN 576949f. Son siège social est situé à Jakov-Lind-Straße 7, 1020 Vienne, ci-après dénommée « **Refurbed** ».
- **Auprès de 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, dénommée l'« **Assureur** »
- **Par l'intermédiaire de Protect Re**, société par actions simplifiée de droit français au capital de 1 000.00 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 917 969 479 et à l'Orias sous le n° 22 007 241 (www.orias.fr). Son siège social est situé au 38 rue des Mathurins 75008 Paris

L'Assureur a confié la gestion de la police à **ProtectRe** qui a subdélégué la gestion de la police à **Evy Brokerage**, et la gestion des sinistres à **Evy Sp. Z.o.o. ProtectRe, Evy Brokerage et Evy Sp. Z.o.o.** sont ci-après dénommées « **Evy** ».

Contacts en cas de réclamation

Pour effectuer une réclamation, **Vous** pouvez écrire à **Evy** à l'adresse suivant :

reclamations@evy.eu

Nous mettons tout en œuvre pour assurer le traitement des réclamations que **Vous** faites, dans les meilleurs délais. **Nous** nous engageons à en accuser réception dans les **10 jours** ouvrables et à y apporter une réponse, dans un délai de **2 mois** Ces délais s'entendent à compter de la date d'envoi de la réclamation, cachet de la poste faisant foi. Si des circonstances exceptionnelles venaient à justifier d'un délai de traitement plus long, **Vous** en serez informé.

En l'absence de réponse à l'issue du délai de **2 mois**, ou si la réponse apportée ne **Vous** satisfait pas, **Vous** avez la possibilité de saisir la Médiation de l'assurance.

Vous pouvez saisir la Médiation de l'assurance par l'un des moyens suivants :

- Si votre plainte concerne Evy ou l'assureur pour la gestion du contrat :
 - Site web : www.mediation-assurance.org
 - Courriel : le.mediateur@mediation-assurance.org
 - Courrier : Médiation de l'assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

- Si votre réclamation concerne le réaménagé pour les conseils fournis :
 - Courriel : stefan.trojer@bmaw.gv.at
 - Mail : Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMAW - Stubenring 1, 1010 Vienna, Abteilung VI/A/1

Le médiateur est une personne externe et indépendante de l'assureur. Le recours au médiateur est l'ultime recours amiable avant d'entamer une action en justice.

Les dispositions de la présente section, relative au processus pour effectuer une réclamation, s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que **Vous** pouvez exercer à tout instant.

Droit de renonciation

L'exercice du droit de renonciation est applicable si les 4 conditions suivantes sont réunies :

- **Vous** avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Le contrat auquel **Vous** souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- **Vous** n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, **Vous** êtes invité à vérifier que **Vous** n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce contrat.

Pluralité d'assurances

Afin d'éviter le chevauchement des couvertures d'assurance, **Vous** êtes invité à vérifier que **Vous** n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par la présente police. Dans ce cas, **Vous** pourrez résilier votre adhésion si l'autre couverture d'assurance est antérieure à la présente.

Propriété

En cas d'indemnisation pour une Panne irréparable, l'Appareil dont le Sinistre est pris en charge deviendra de plein droit notre propriété<

Droit et langue applicables

La langue utilisée pendant la durée de votre adhésion est le français. Les relations précontractuelles et le contrat sont régis par le droit belge. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions belges.

Fausse déclaration

Veillez noter que toute fausse déclaration intentionnelle, omission, inexactitude ou déclaration incorrecte concernant des facteurs constituant des circonstances de risque peut entraîner l'annulation de votre adhésion ou le refus de votre demande d'indemnisation.

Données personnelles

Transmission des données personnelles de l'Assuré

Nous sommes amenés à recueillir des informations à caractère personnel lors de votre adhésion au contrat. Le renseignement de ces informations est nécessaire dans le cadre de la conclusion, la gestion et l'exécution des adhésions.

Certaines données Nous sont destinées, en tant que responsable du traitement, et pourront être transmises à nos délégataires et le cas échéant à nos sous-traitants ou des responsables de traitement conjoints, pour les besoins de l'exécution du contrat (notamment à Evy).

Ces données pourront enfin être communiquées à des tiers pour satisfaire à nos obligations légales et réglementaires (notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et à la lutte contre la fraude à l'assurance qui peuvent entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude).

Finalités de traitement des données personnelles

Vos données personnelles sont traitées par Nous et Evy et/ou nos délégataires afin de :

- Conclure et gérer les adhésions ;
- Gérer les sinistres ;
- Gérer les réclamations ;
- Elaborer des statistiques et études actuarielles ;
- Lutter contre la fraude à l'assurance ;
- Mener des actions de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ;

- Exécuter les obligations légales, réglementaires et administratives en vigueur

Les traitements ont pour bases légales : l'intérêt légitime du responsable de traitement pour les finalités de lutte contre la fraude à l'assurance, d'élaboration de statistiques et d'études actuarielles ; et votre contrat pour les autres finalités citées. Lorsque la base légale est le contrat, le refus de fournir vos données entraîne l'impossibilité de conclure celui-ci.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, **Nous** pouvons, en cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, **Vous** inscrire sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, afin de maîtriser nos coûts et protéger notre solvabilité. Avant toute inscription, une information individuelle préalable vous sera notifiée.

En outre, **Nous** pouvons, ainsi que **Evy**, et/ou nos délégataires, traiter les données pour de la prospection commerciale afin de vous proposer des offres d'assurance. Dans ce cas, la base légale du traitement est votre consentement.

Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles traitées dans le cadre de la conclusion et la gestion de l'adhésion sont conservées conformément aux délais légaux de prescription, fixés selon la nature du contrat. En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, les données personnelles sont conservées 5 ans.

Droit de la personne concernée

Vous disposez tout d'abord d'un droit d'opposition, qui **Vous** permet de vous opposer à l'usage de vos données à des fins de prospection commerciale, à tout moment, sans frais. **Vous** disposez également :

- **d'un droit d'accès**, qui permet d'obtenir :
 - la confirmation que des données vous concernant sont (ou ne sont pas) traitées ;
 - la communication d'une copie de l'ensemble des données personnelles vous concernant ;

Ce droit concerne l'ensemble des données qui font l'objet (ou non) d'un traitement de notre part ou de la part d'**Evy** ou l'un de nos délégataires.

- **d'un droit de demander la portabilité** de certaines données : plus restreint que le droit d'accès, il s'applique aux données personnelles que vous avez fournies (de manière active, ou qui ont été observées dans le cadre de votre utilisation d'un service ou dispositif) dans le cadre de la conclusion et la gestion de votre contrat.
- **d'un droit d'opposition** : il vous permet de ne plus faire l'objet de prospection commerciale de la part de **Evy** ou de ses partenaires.
- **d'un droit de rectification** : il vous permet de faire rectifier une information vous concernant lorsque celle-ci est obsolète ou erronée. Il vous permet également de faire compléter des informations incomplètes vous concernant.
- **d'un droit d'effacement** : il vous permet d'obtenir l'effacement de vos données personnelles sous réserve des durées légales de conservation. Il peut notamment

trouver à s'appliquer dans le cas où vos données ne seraient plus nécessaires au traitement.

- **d'un droit de limitation** : il vous permet de limiter le traitement de vos données (ne faisant alors plus l'objet d'un traitement actif) :
 - en cas d'usage illicite de vos données ;
 - si vous contestez l'exactitude de celles-ci ;
 - s'il vous est nécessaire de disposer des données pour constater, exercer ou défendre vos droits.

Pour exercer tout ou partie de ces droits, **Vous** pouvez, sous réserve de la production d'une pièce d'identité en cours de validité, contacter notre Délégué à la Protection des données en écrivant à :

- [Axeria iard - DPO - 26 rue du Général Mouton Duvernet - 69003 LYON - dpd@axeria-iard.fr](mailto:dpd@axeria-iard.fr)

Pour toute réclamation ou information complémentaire, **Vous** pouvez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Enregistrement

Les conversations téléphoniques entre **Vous** et **Nous** et/ou **Evy** et/ou nos délégataires sont susceptibles d'être enregistrées pour permettre de réaliser un contrôle de la qualité des services rendus. **Vous** avez la possibilité de vous opposer à cet enregistrement en le signalant dès le début de la conversation.

Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation, à nos filiales et nos sous-traitants ou ceux d'**Evy** et/ou de nos délégataires hors Union Européenne.

Vous avez aussi la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en vous rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Autorité de contrôle

L'organisme chargé du contrôle de nos activités, ainsi que des activités d'**Evy** est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest, 75436 Paris Cedex 09.

Refurbed Plus GmbH est sous la supervision de l'Autorité des marchés financiers Autriche.

Définitions

Accessoires

Tout accessoire connexe ou non à l'Appareil, notamment : écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoches, étuis, consoles, chargeurs, batteries, alimentations, cordons, etc.

Adhérent (ou Vous)

Personne physique majeure (18 ans minimum), résidant en Belgique ayant acheté l'Appareil.

Appareil

Téléphone mobile acheté en Belgique par l'Adhérent sur le site www.refurbed.be.

Assuré

L'Adhérent, son conjoint, son partenaire de pacte civil de solidarité (PACS), son concubin, ainsi que les ascendants et descendants rattachés au même foyer fiscal.

Assureur (ou Nous)

Axeria iard, assureur du contrat d'assurance, dont les informations sont communiquées dans la section « Partie au contrat ».

Batterie

Batterie rechargeable intégrée à l'Appareil au moment de l'achat.

Certificat d'adhésion

Document qui confirme l'adhésion au Contrat, sur lequel figurent les informations personnelles de l'Adhérent, la Formule souscrite, les références de l'Appareil, ainsi que le montant de la cotisation afférente à l'assurance et la durée du Contrat, remis à l'Adhérent au moment de l'adhésion au contrat.

e-Carte cadeau

Bon d'achat sous forme de carte virtuelle utilisable par l'Adhérent sur le site

www.refurbed.be et valable pour une durée d'un an à compter de son émission.

Faute intentionnelle

Faute volontairement commise pour provoquer un Sinistre.

Formule

Durées de Garantie disponibles au moment de l'adhésion et définies au Contrat. La Formule choisie est indiquée sur le Certificat d'adhésion.

Garantie commerciale

Garantie commerciale de 12 ou 24 mois fournie par le vendeur lorsque l'Appareil est acheté www.refurbed.be.

Garantie légale

Garantie légale de conformité due par le vendeur de l'Appareil conformément à la loi Belge.

Garanties

Garanties contenues dans la Formule sélectionnée par l'Adhérent et décrites dans le Contrat. Elle est définie dans la section « vos garanties » de la police.

Preuve d'achat

Facture d'achat délivrée par Refurbed sur laquelle sont inscrits la marque, le modèle, le numéro IMEI et/ou le numéro de série de l'Appareil.

Sinistre

Événement subi par l'Appareil ou la Batterie et susceptible de mettre en jeu la Garantie.

Tiers

Toute personne autre que l'Adhérent ou l'Assuré.

Utilisation modérée

Utilisation de l'Appareil dans le contexte suivant : réseaux sociaux, musique en

streaming, peu de vidéos, peu de ressources (par exemple, les jeux en 3D sont exclus et sont considérés comme une Utilisation intensive).

Utilisation intensive

Utilisation de l'Appareil dans le contexte suivant : jeux, vidéos en streaming, utilisation intensive d'applications et connectivité (Wi-Fi, Bluetooth, GPS).

Valeur d'achat

Prix d'achat unitaire toutes taxes comprises et toutes remises déduites de l'Appareil figurant sur la Preuve d'achat.

Valeur de remplacement

Valeur de l'Appareil sur le site Refurbed le jour de la survenance du Sinistre. La Valeur de remplacement ne peut ni dépasser la Valeur d'achat ni dépasser le plafond correspondant à la tranche tarifaire de l'Appareil.