



CoverYou

Ongeval en Diefstal Verzekering

Polisvoorwaarden Laptop en Tablet

Juni 2013 Nederland

Polisvoorwaarden Elektronica Producten

Dit zijn de polisvoorwaarden behorende bij uw verzekering voor het product dat u hebt aangeschaft. De dekking is alleen geldig voor het product dat op het verzekeringscertificaat vermeld staat.

De verzekeraar

Deze verzekering is in dekking genomen door Jubilee Europe BV, is geautoriseerd en gereguleerd door de AFM onder nummer 12008401. Deze polis wordt geadmineistreerd door ons, CoverYou Verzekeringen BV, Postbus 2213, 7420 AE Deventer, Nederland. CoverYou Verzekeringen is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12017574.

Deze dekking is echter alleen van kracht na acceptatie door ons en zodra u de premie hebt betaald. Het verzekeringscertificaat is tezamen met het aankoopbewijs en de foto zoals gevraagd bij acceptatie, uw bewijs van verzekering.

Begrip van uw Polis

Lees uw polis aandachtig door. Indien u vragen hebt met betrekking tot de polisvoorwaarden kunt u ons bereiken op 088 007 1007.

Bewaar deze polis zorgvuldig.

Het Verzekeringscertificaat

Het Verzekeringscertificaat is bewijs van uw verzekeringsovereenkomst. Door betaling van uw premie verschaffen wij u dekking op onderstaande voorwaarden.

De polis bevat de voorwaarden van de verzekering die u hebt aangeschaft, met de uitsluitingen en de voorwaarden van de verzekering. De polis moet worden gelezen in samenhang met het verzekeringscertificaat.

Het verzekeringscertificaat moet bewaard worden bij uw polis, het maakt onderdeel uit van de polisvoorwaarden. Wij verzoeken u de informatie goed na te kijken zodat de verstrekte gegevens correct zijn en in uw behoefte voorziet. Indien dit niet het geval is, verzoeken wij u contact met ons op te nemen of met het verkooppunt van deze verzekering.

Juridische informatie

Op deze polis is het Nederlands Recht van toepassing.

Juridische Rechten

Deze verzekering is een toevoeging op uw juridische rechten en vervangt niet de aansprakelijkheid van de fabrikant indien de apparatuur niet in orde is en niet voldoet aan de eisen waarvoor het bedoeld is zoals omschreven of niet naar gewenste kwaliteit is.

Wij zullen naar eigen goeddunken de procedure volgen, in uw naam, om uw rechten en uw rechtsmiddelen te gebruiken om u zo goed mogelijk te vertegenwoordigen.

Indien, op het moment van diefstal, brand, waterschade, opzet of ongevalschade van of aan het apparaat er een gelijkwaardige dekking elders van kracht is, wij niet aansprakelijk zullen zijn om te betalen of bij te dragen boven ons aandeel in geval van eerder genoemde evenementen.

Onze aansprakelijkheid voor deze verzekering zal afhangen van tijdige betalingsontvangst van de premie over de overeengekomen periode.

Definities

Ieder woord of iedere uitdrukking welke een specifieke betekenis heeft zal dezelfde betekenis hebben binnen de gehele polis.

SCHADE DOOR ONGEVAL

Schade aan de apparatuur niet met opzet veroorzaakt of niet voorzien.

SERVICE VERLENER

CoverYou Verzekeringen, Postbus 2213, 7420 AE Deventer, Nederland. Telefoon +31-880071007.

E-mail: info@coveryou.nl

AANVRAAGFORMULIER

Het digitaal ingevulde aanvraagformulier, het aankoopbewijs en foto van uw apparaat die u ons heeft gegeven om de verzekering tot stand te laten komen.

INGANGSDATUM VERZEKERINGSPERIODE

De verzekering hanteert de datum van binnenkomst bij CoverYou van het digitaal ingevulde aanvraagformulier, als aanvangsdatum van de verzekering.

SCHADEBEHANDELAAR

Het aanspreekpunt welke de schade meldingen in behandeling neemt die gedekt zijn onder deze verzekering.

ONDERDELEN

Ieder mechanisch, elektrisch of elektronisch onderdeel welke onderdeel uitmaakt van de originele specificatie van de verzekerde apparatuur, verzekerd onder deze polis en vermeld op het Verzekeringscertificaat.

COMPUTER VIRUS

Dit is een zelfkopiërend programma dat zich verspreidt door kopieën van zichzelf te zetten in uitvoerbare codes of documenten die geïnstalleerd zijn op uw computer zonder uw medeweten en opereert zonder uw toestemming.

APPARATUUR

Een computer of elektronische apparatuur zoals aan u verstrekt zoals vermeldt op het Verzekeringscertificaat.

BRANDSCHADE

Schade veroorzaakt aan de apparatuur door een ontsteking van brandbare producten welke per ongeluk of door een onvoorzien gebeurtenis veroorzaakt.

GEOGRAFISCHE DEKKING

Hiermee wordt bedoeld Nederland.

WATERSCHADE

Permanente of niet te verhalen schade aan de apparatuur welke voorkomt dat de apparatuur werkt zoals bedoeld, veroorzaakt door vrijkomend water door de normale beperkingen of natuurlijke of kunstmatige water loop (anders dan water tank, apparaten of pijpen) of meer, reservoir, kanaal of dam of inundatie van de zee.

VRIJWARING/GEVRIJWAARDE

Als wij betalen om onderdelen van de apparatuur te vervangen of de reparatie resulteert tot een hoogwaardiger apparaat dan voor de schade, mogen wij een tegemoetkoming vragen in de kosten of mogen wij gerepareerde onderdelen gebruiken.

VERKOOPPUNT

De partij, persoon of maatschappij die de verzekering voor u in orde heeft gemaakt.

OPZETTELIJKE SCHADE

Ieder ongeval met de apparatuur opzettelijk toegebracht door u of door een derde.

PERIODE

De duur van de verzekering, aangegeven op het verzekeringscertificaat.

REPARATEUR

Iedere reparateur die een service overeenkomst heeft met CoverYou.

REPARATIE KOSTEN

De kosten van zowel het repareren als het arbeidsloon (inclusief btw indien van toepassing) nodig om de schade aan de verzekerde apparatuur te repareren.

VERVANGINGSKOSTEN

Dit zijn de kosten om de apparatuur of onderdelen met gelijkwaardige onderdelen te vervangen om het apparaat of de onderdelen op hetzelfde niveau te brengen als voor de schade. Deze kosten zijn inclusief de arbeidskosten en komen overeen met de onderdelen lijst van de producent.

VERZEKERDE SOM

Dit is het maximum bedrag dat kan worden ingediend onder deze verzekering gedurende de verzekeringsperiode voor de gedekte schade en is vermeld op het Verzekeringscertificaat.

DIEFSTAL

Ongeoorloofde verwijdering van het apparaat in uw bezit door een derde.

WIJ/ONS/ONZE

Jubilee Europe BV.

Ingeschreven bij de AFM onder nummer 12008401. Kantoor houdende te:
Nachtwachtlaan 20, Gebouw Ringpark, 1058 EA te Amsterdam.

SLIJTAGE

Geleidelijke slijtage door normaal gebruik met inachtneming van de leeftijd van de apparatuur en de onderdelen.

U/UW

De verzekeringnemer.

BETALINGSPERIODEN

De verzekeringspremie kan zowel op maandelijkse basis als door een eenmalige betaling worden voldaan.

Maandelijkse premie: De verzekering start op moment van aankoop voor een periode van één of twee jaar. Deze periode staat beschreven op uw dekkingbevestiging.

De maandelijkse premie zal worden geïnd door CoverYou Verzekeringen door automatische incasso.

Eenmalige betaling: De verzekering start op het moment van aankoop voor een periode van één, twee of drie jaar. Deze periode staat beschreven op uw dekkingbevestiging. De premie moet worden overgemaakt door de verzekerde.

EIGEN RISICO

Eigen bijdrage per schade geval. Op deze polis is een eigen risico van toepassing:

Laptops/Tablets met een waarde tot € 1.000,-	€ 50,-
Laptops/Tablets met een waarde van € 1.000,- tot € 2.000,-	€ 75,-
Laptops/Tablets met een waarde boven € 2.000,-	€ 100,-

DEKKING A. Brand, Water, Opzettelijke of Onvoorziene Schade

Als de apparatuur beschadigd wordt door brand, water, een opzettelijke of onvoorziene gebeurtenis, zullen wij u vrijwaren voor de onderdelen en arbeidsloon voor reparatie of, naar onze keuze, gelijkwaardige vervanging van de apparatuur en voor de verzendkosten gedurende de periode van de verzekering zolang de apparatuur binnen de geografische beperkingen is en onder toepassing van de condities en uitsluitingen van de polis.

U bent verzekerd voor reparatie of vervangingswaarde binnen de verzekerde som.

DEKKING B. Diefstal dekking

Als de apparatuur gestolen wordt gedurende de looptijd van de verzekering, terwijl de apparatuur zich bevindt binnen de geografische beperkingen van de polis, zullen wij de apparatuur vervangen door gelijkwaardige apparatuur en vergoeden wij de verzendkosten onder toepassing van de condities en uitsluitingen van de polis.

U bent verzekerd voor reparatie of vervangingswaarde binnen de verzekerde som.

DEKKING C. Wereldwijde dekking

De geografische dekking wordt voor een periode van 90 dagen tijdens de looptijd van de polis uitgebreid tot wereldwijd.

UITSLUITINGEN**1. Specifieke uitsluitingen voor Brand, Water, Opzettelijke of Onvoorziene Schade****Uitgesloten is:**

- Schade aan de apparatuur die niet goed bewaard of verpakt is gedurende transport
- Schade aan de apparatuur gedurende uitlening of verhuur aan derden, anders dan door ons goedgekeurd
- Slijtage en gebruikersschade
- Schade aan de apparatuur die achtergelaten is op enig voertuig.

2. Specifieke uitsluitingen voor diefstal dekking

Uitgesloten is:

- Diefstal van de apparatuur onbeheerd achtergelaten in een voertuig, tenzij dit voertuig is afgesloten en de apparatuur geplaatst is uit het zicht en alarmsystemen van het voertuig zijn ingeschakeld zodat er sprake van braak moet zijn. Een kopie van de reparateur van het voertuig moet overgedragen worden indien zo'n schade gemeld wordt.
- Diefstal van de apparatuur achtergelaten in een voertuig tussen 22.00 uur s' avonds en 06.00 s' morgens.
- Diefstal van de apparatuur achtergelaten op een voertuig.
- Diefstal van de apparatuur uit uw woonruimte zonder dat er sporen van braak zijn en gewelddadig ongeoorloofd toegang verschaffen. Een kopie van de reparatie van zulke schade moet worden overgedragen indien zo'n schade gemeld wordt.
- Diefstal van de apparatuur tijdens gebruik van openbaar vervoer of in een openbare ruimte tenzij de apparatuur van u is afgenomen met geweld of onder bedreiging van geweld. U dient het toestel tijdens een reis ten allen tijde op u of in uw handbagage bij u te dragen.
- Diefstal van de apparatuur gedurende uitlening of verhuur aan derden anders dan een door ons goedgekeurde persoon.
- Mysterieuze verdwijning of zoekraken van de apparatuur.

3. Algemene uitsluiting geldend voor alle onderdelen van de dekking

Wij zijn niet aansprakelijk indien:

- Het product niet genoemd wordt op het verzekeringscertificaat.
- Brand, water, opzettelijke of onvoorziene schade ontstaat aan of indien diefstal plaatsvindt van extra apparatuur of accessoires.
- Brand, water, opzettelijke of onvoorziene schade of diefstal ontstaat aan het apparaat tijdens uitlening aan derden.
- Verlies van gebruik van de apparatuur of de gevolgschade hiervan.
- Brand, Water, Opzettelijke of Onvoorziene Schade plaatsvindend buiten de geografische limiteringen.
- Verhaalbare kosten op derden vallend onder de voorwaarden of garanties (welke wel te verhalen zouden zijn maar alleen door de activiteit van de verzekerde).
- Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van het product.
- Kosten veroorzaakt door onjuiste installatie of herplaatsing.
- Kosten in rekening gebracht aan u door een provider.
- Reparatie en onderhoudskosten bij u in rekening gebracht door een ander dan de door ons goedgekeurde reparateur.
- Kosten relaterend aan software of data veranderingen

- Kosten die gemaakt zijn terwijl de apparatuur normaal functioneert en geen fouten of schade is geconstateerd door de reparateur.
- Brand, water, opzettelijke of onvoorziene schade of diefstal veroorzaakt door onachtzaamheid, nalatigheid of misbruik van de apparatuur, inclusief, maar niet beperkt tot:
 - Het niet volgen van de instructies van de fabrikant
 - Het gebruik van accessoires of producten die niet zijn goedgekeurd door de fabrikant van de apparatuur of incorrecte aansluitingen of signalen of aansluiting op verkeerde stroom.
 - Defecte software, programmering of niet constante toevoer van elektra.
- De herstellkosten specifiek veroorzaakt door:
 - Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang, deuken, krassen, oxidatie, uiterlijke schade die geen invloed heeft op de werking van het apparaat.
 - Fabricage fouten.
- De kosten van onderhoud en installatie, aanpassing, revisie of schoonmaken
- Brand, Water, opzettelijke of onvoorziene schade of diefstal, direct of indirect veroorzaakt door:
 - Oorlogen, vijandige handelingen door andere landen – of er nu oorlog is verklaard of niet – revolutie of andere gelijksoortige gebeurtenissen,
 - Rellen, ongeregelde stakingen of politieke oproer
- Drukgolven die worden veroorzaakt door vliegtuigen en andere vliegende objecten die met de snelheid van het geluid gaan of de geluidsbarrière doorbreken.
- Ioniserende radioactiviteit of verontreiniging door radioactieve straling veroorzaakt door verbranding van radioactieve brandstof of nucleair afval, vergif, of explosieven of andere gevaarlijke zaken van welke explosieve nucleaire samenstelling of onderdeel dan ook.
- Schade aan externe informatiedragers, zoals banden, films, tapes, discs, dvd's, programmatuur en dergelijke.
- De herstel kosten van programmeer- en ontwerp fouten in de software.
- Deze polis dekt geen enkele schade, resulterend van een computer virus, of soortgelijke mechanismen of als resultaat van het niet functioneren van het internet, of verlies van gebruik, vermindering van de functionaliteit, onkosten hieruit resulterend ongeacht welke oorzaak of evenement bijgedragen heeft tot een schade.
- Gebruik van nieuwe software die zichzelf niet bewezen heeft.
- De waarde die u toeschrijft aan de bewaarde data op de apparatuur.

Iedere frauduleuze claim op deze polis zal leiden tot stopzetting van de dekking.

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Specifieke voorwaarden voor de Diefstal dekking

- a. De mogelijke of daadwerkelijke diefstal dient zo snel mogelijk gemeld te worden bij het Service Punt (zie instructies schade in te dienen).
- b. Indien de apparatuur na een gemelde diefstal dekking door ons is vervangen en de apparatuur toch terecht komt zal deze apparatuur ons eigendom zijn.
- c. U moet, zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking van diefstal, de politie inlichten en een proces verbaal op laten maken. U dient ons het originele proces verbaal te overleggen.

2. Algemene voorwaarden voor alle overige dekkingen

a. Acceptatie/Naleving condities

U moet voldoen aan de volgende voorwaarden om de volledige dekking te genieten. Het digitale aanvraagformulier dient door u volledig ingevuld te worden. Wij vragen bij het versturen van de polisvoorwaarden en verzekeringscertificaat nogmaals om het bewijs van aankoop en een foto van het scherm van het apparaat.

Indien u niet voldoet aan de voorwaarden, zijn wij vrij om uw schade af te wijzen, of een mindere vergoeding toe te kennen.

De kosten van de reparatie en de kosten van vervanging zullen op het niveau zijn zoals overeengekomen met de fabrikant en ons.

NB: Wij accepteren geen aansprakelijkheid voor fabricage fouten of enige voortkomende schade uit reparaties door ons vergoed aan u. Reparaties vergoed door ons hebben een garantietermijn van 3 maanden. Na deze termijn worden klachten behandeld als een nieuwe schade. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om kosten te dekken die uitstijgen boven onze aansprakelijkheid.

Deze polis heeft een digitaal karakter, en correspondentie gebeurt dan ook via e-mail. Het is uw verantwoordelijkheid dat u uw e-mails betreffende deze verzekering, premie etc. opent en leest.

b. Voorzorgsmaatregelen

U moet alle voorzorgsmaatregelen nemen om schade te voorkomen zoals diefstal, brand, waterschade, opzettelijke of onvoorziene schade aan de apparatuur of geheugen, inclusief maar niet gelimiteerd tot:

- Goed onderhoud van de apparatuur

- Gebruik van de apparatuur volgens de handleiding van de fabrikant en onderhoudsaanbevelingen.
- In kennis stellen van het Service Punt per e-mail, telefoon of schriftelijk van een schade, in ieder geval binnen 30 dagen na gebeurtenis.
- Ons voorzien van, op uw eigen kosten, alle details welke wij nodig hebben om de schade oorzaak en vergoeding vast te stellen na diefstal, brand, waterschade, opzettelijke of onvoorziene schade.

c. Premiebetaling

Een tijdige premiebetaling maakt onderdeel uit van onze overeenkomst.

Jaarpremie/eenmalige premiebetaling voor een meerderjarig verzekeringsperiode: Indien wij de premie niet kunnen incasseren, of indien u de premie niet voldoet voor de opgegeven betaaldatum, wordt u hiervan op de hoogte gebracht. Indien wij geen premiegelden van u ontvangen binnen de afgesproken 14 dagen termijn, wordt de dekking van uw verzekering opgeschort en wordt u verzocht de premie alsnog over te maken.

Mocht u binnen deze laatste termijn de premie niet voldoen vervalt uw verzekering per ingangsdatum.

Maandpremie:

Voldoet u de premie per maand, dan dienen wij de premie maandelijks te kunnen incasseren. Mocht er twee keer gestorneerd worden, om welke reden dan ook, dan wordt u hiervan op de hoogte gebracht. Indien wij geen premiegelden van u ontvangen binnen de afgesproken 14 dagen termijn, wordt de dekking van uw verzekering opgeschort en wordt u verzocht de premie alsnog over te maken.

Mocht u binnen deze laatste termijn de premie niet voldoen vervalt uw verzekering per laatste premievervaldatum.

d. Zorgplicht

De oorzaak van ieder alarm lampje, tekst of ieder ander waarschuwingssignaal, moet gerectificeerd worden door u zo spoedig mogelijk na signalering. De apparatuur mag niet meer gebruikt worden na brand, waterschade, opzettelijke of onvoorziene schade of ieder ander incident als dit verdere schade zou kunnen veroorzaken aan de apparatuur.

e. Fraude

U mag niet frauduleus handelen.

Indien u, of iemand handelend voor u:

- een schade indient op deze polis, wetende dat de schade onterecht is, of frauduleus overdreven,

- Een document opstellen ter ondersteuning van uw schademelding, wetende dat het document vals is,
- Een document verstrekken ter ondersteuning van uw schademelding, wetende dat het document vervalst is,
- Een schade indienen veroorzaakt door uw opzettelijk handelen of met uw medeweten.

In een van bovenstaande gevallen zullen wij :

- De schade niet vergoeden
- Geen enkele andere schade, of toekomstige schade vergoeden
- De polis eenzijdig beëindigen
- Gerechtigd zijn reeds betaalde schaden terug te vorderen van u
- Geen premie restitutie te laten plaatsvinden bij beëindiging van de polis
- In bepaalde gevallen de politie informeren.

f. Plicht tot openbaarmaking

De polis is afgegeven op basis van informatie over de apparatuur en over uzelf door u ingevuld op ons digitale aanvraagformulier. U bent verplicht iedere wijziging aangaande deze informatie door te geven, in het bijzonder, wijzigingen in adres en e-mail. Het niet doorgeven van deze informatie kan uw dekking ten nadele beïnvloeden. Indien nodig zullen wij u op de hoogte brengen van wijzigingen in de dekking.

Beëindiging

Na het eerste contractperiode van één jaar mag u deze polis op ieder moment beëindigen, met in acht name van 30 dagen opzegtermijn per iedere nieuwe maand. U moet dit per e-mail melden bij het Service Punt: info@coveryou.nl.

Indien u de wettelijke opzegtermijn in acht neemt kunt u deze verzekering beëindigen binnen 14 dagen na ontvangst van de polis documentatie, en mits er geen schademelding door u is gedaan, zullen wij de premie in totaal aan u retourneren.

Als er een schade is ingediend gedurende de verzekeringsperiode is er geen recht op premie teruggave.

SCHADE CONDITIES EN HOE EEN SCHADE IN TE DIENEN

U moet zo snel mogelijk voldoen aan de volgende voorwaarden om de volledige dekking te genieten. Indien u niet voldoet aan deze voorwaarden, zijn wij vrij om uw schade af te wijzen. In geval van schade moet u zo snel mogelijk CoverYou Verzekeringen hiervan op de hoogte brengen door middel van het invullen van het online schadeformulier.

U kunt het schadeformulier vinden op www.coveryou.nl. U dient dit formulier volledig in te vullen volgens de instructies van CoverYou, in alle gevallen binnen 48 uur na het ontstaan van de schade. U dient alle benodigde documenten te mailen aan info@coveryou.nl.

De door CoverYou benodigde documenten kunnen zijn:

Indien van toepassing kopie aangifte bij politie met daarbij aangifte, bewijs van geforceerde en gewelddadige binnenkomst, origineel aankoopbewijs met daarop het serienummer of elk ander gevraagd document. CoverYou zal uw schade zo snel mogelijk in behandeling nemen en indien uw schade geldig is, de reparatie of vervanging zo snel mogelijk laten uitvoeren.

Diefstal melding:

U moet de diefstal binnen 24 uur na ontdekking van diefstal melden bij de lokale politie en een aangiftenummer verkrijgen met daarbij een kopie van de aangifte.

Melding van onvoorziene gebeurtenissen:

U moet alle onderdelen van het apparaat bewaren en retourneren voor inspectie volgens instructies van CoverYou. Het apparaat blijft uw verantwoordelijkheid tot deze is ontvangen door de reparateur aangewezen door CoverYou dit is inclusief, maar niet beperkt tot, schade veroorzaakt door ondeugdelijk transport of verlies/vermissing gedurende transport.

Alle schaden:

U moet binnen 48 uur na ontdekking van de schade (indien de schade in het buitenland plaats vindt, geldt 48 uur na terugkomst in België) contact opnemen met CoverYou.

Premie verrekening in geval van schade bij polis met een maandbetaling:

Voor rekening van verzekerde komt het van toepassing zijnde eigen risico en het verschil tussen de reeds betaalde premie en de nog te ontvangen jaarpremie. Na ontvangst van de schademelding ontvangt u betaalinstructies. De incassomachtiging wordt direct stopgezet na ontvangst van de premiebetaling en het eigen risico. De dekking van de verzekering loopt na deze betaling door, net zolang totdat de verzekerde som/limiet is verbruikt of tot het einde van het verzekeringsjaar.

Let op: CoverYou neemt de schade pas in behandeling NA ontvangst van de premie van het volledige verzekeringsjaar (zowel maand- als jaarpolissen) en ontvangst van het eigen risico.

Verzendinstructies:

Na uw schademelding van een gedekte schade ontvangt u verzendinstructies. Deze verzendinstructies blijven 2 maanden geldig.

Total Loss:

Indien uw apparaat niet meer gerepareerd kan worden en wij een vervangend toestel hebben geleverd, is uw defecte apparaat ons eigendom.

Klachten – Procedure

Het is onze overtuiging dat wij u de beste service proberen te geven die mogelijk is. Wij realiseren ons dat zaken af en toe niet lopen zoals gewenst. Indien u het gevoel heeft dat wij u niet op de juiste manier hebben geholpen, laat het ons dan weten. Uw opmerkingen en suggesties kunnen bijdragen aan het verhogen van ons serviceniveau.

Mocht er iets niet naar wens zijn, benader het Service Punt per email.

Indien wenselijk, kunt u schrijven aan:

CoverYou Verzekeringen
Customer Services Manager
Postbus 2213
7420 AE Deventer
Nederland.

Vermeld a.u.b. uw polisnummer in alle correspondentie en voeg alle relevante bewijs en documentatie toe. Wij zullen uw klacht dan zo spoedig mogelijk in behandeling nemen.

De volgende procedure passen wij toe:

- U krijgt bevestiging van uw klacht binnen twee dagen na ontvangst
- De klacht zal worden behandeld cq. opgelost binnen vijf werkdagen
- Indien verder onderzoek nodig is, zal dat gebeuren binnen vier weken na ontvangst van uw klacht
- Indien het Service Punt niet in staat is uw klacht te behandelen zullen zij u dat laten weten met uitleg waarom zij dat niet kunnen.

Indien het antwoord van CoverYou Verzekeringen niet bevredigend voor u is, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, website kifid.nl. Wij zijn ingeschreven onder nummer 015143 bij KiFiD, Postbus 93257, 2509 AD Den Haag.