

# Brochure met informatie en advies



# Brochure met informatie en advies

Collectieve verzekering met optioneel individueel lidmaatschap  
EVYRBEWBBE24 "defect + **batterijdepletie**"

## INFORMATIE OVER ONS BEDRIJF

Refurbed Plus GmbH, een vennootschap naar België recht met een aandelenkapitaal van 35.000 euro, ingeschreven in het Handels- en Vennootschappenregister van België onder nummer FN 576949f en ingeschreven in het Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) als de verzekeringsagent van de Verzekeraar onder nummer 34720943  
Het hoofdkantoor is gevestigd te Jakov-Lind-Straße 7, 1020 Wenen.

Wij treden op als verzekeringsagent van de verzekeraar Axeria Iard.

De **gemarkeerde** termen hebben dezelfde definitie als in uw Informatieblad.

Heeft u nog vragen? Neem contact met ons op [support@evy.eu](mailto:support@evy.eu)

## Informatie over het te dekken apparaat

In dit gedeelte geven we de kenmerken van het te verzekeren apparaat dat U aan ons heeft opgegeven:

- U heeft een mobiele telefoon ("Apparaat") gekocht op de website [www.refurbed.be](http://www.refurbed.be).
- De referenties van het Apparaat zijn opgenomen in uw Aankoopbewijs.

Merk op dat het Apparaat afzonderlijk kan worden aangeschaft, zonder de verzekering af te sluiten.

## Eisen en behoeften

Het product **EVYRBEWBBE24** voldoet aan de eisen en behoeften van consumenten die het volgende willen:

- U wilt het Apparaat dat u op onze website heeft gekocht, verzekeren tegen de risico's van defecten.
- U wilt de Batterij van uw Apparaat verzekeren tegen de risico's van depletie.
- U wilt een betere dekking dan de dekking die wordt geboden door de Wettelijke garantie.

Met dit product is de consument gedurende **18 of 30 maanden** gedekt, afhankelijk van het gekozen Plan in geval van:

### 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.

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**.

We raden u ook aan om het Informatiedocument over het verzekeringsproduct en het Informatieblad zorgvuldig te lezen, omdat deze gedetailleerde informatie bevatten over de dekkingsvoorwaarden en de beperkingen en uitsluitingen van de polis.

Verder raden we u aan om dit document zorgvuldig door te lezen en u ervan te verzekeren dat de garantie aan uw behoeften voldoet en dat **U** niet al elders gedekt bent voor dezelfde risico's.

## Algemene informatie over onze activiteiten

### Hoe werken we?

Wij treden op als verzekeringsagent van Axeria Iard en zijn ingeschreven in het Gewerbeinformationssystem Austria (GISA).

### Hoe worden we beloond?

In het kader van de distributie van het verzekeringscontract ontvangen wij een commissie, dat wil zeggen een vergoeding die al is inbegrepen in de verzekeringspremie die **U** via Refurbed Plus aan de verzekeraar betaalt.

### Hoe dient u een klacht in?

Heeft u hulp nodig? Neem contact op met Evy:

[support@evy.eu](mailto:support@evy.eu)

Voor een klacht over de distributie van uw polis en het advies dat wij u hebben gegeven, kunt **U** contact opnemen met Evy via [reclamations@evy.eu](mailto:reclamations@evy.eu).

Evy is dedicated to ensuring the prompt processing of any complaints you make. Evy verbindt zich ertoe de ontvangst binnen de 10 werkdagen te bevestigen en een antwoord te geven binnen de 2 maanden vanaf de verzenddatum van de klacht. Als uitzonderlijke omstandigheden een langere verwerkingstijd noodzakelijk maken, wordt U door ons geïnformeerd.

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 ons advies:**

- E-mail: [stefan.trojer@bmaw.gv.at](mailto:stefan.trojer@bmaw.gv.at)
- Post: Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMAW - Stubenring 1, 1010 Wenen, Abteilung VI/A/1

- **Als uw klacht betrekking heeft op Evy of de Verzekeraar voor het beheer van het contract:**

- Website: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- E-mail: [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)
- Post: Médiation de l'assurance TSA 50110 75441 Parijs Cedex 09

### Hoe en binnen welke termijn is het mogelijk om uw lidmaatschap op te zeggen?

U kunt uw polis 30 dagen na afsluiting zonder opgaaf van redenen of rechtvaardiging opzeggen. Als U echter een of meer gratis maanden heeft gehad, dan gaat de periode in vanaf de betaling van de eerste verzekeringspremie. U kunt uw lidmaatschap opzeggen door in te loggen op uw Refurbed-klantenportaal via de volgende link: <https://refurbed.customers.evy.eu>.

U krijgt het volledige eventueel reeds betaalde bedrag terug binnen een periode van maximaal dertig (30) kalenderdagen vanaf de ontvangst van uw herroepingsverzoek door onze diensten. Na het versturen van uw verzoek worden uw lidmaatschap en Dekking beschouwd alsof ze nooit hebben bestaan.

# Fiche d'information et de conseil

Contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative  
EVYRBEWBBE24 « panne + batterie »

## INFORMATIONS SUR NOTRE STRUCTURE

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

Nous agissons en qualité d'agent de l'Assureur Axeria iard.

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

Une question ? Contactez-nous à [support@evy.eu](mailto:support@evy.eu)

## Informations sur le bien à assurer

Dans cette rubrique, nous reprenons les caractéristiques du bien à assurer que **Vous** nous avez déclarées :

- **Vous** avez acheté un téléphone mobile ("l'**Appareil**") sur le site internet [www.refurbed.be](http://www.refurbed.be).
- Les références de l'**Appareil** sont présentes sur la **Preuve d'achat**.

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

## Exigences et besoins

Le produit **EVYRBEWBBE24** répond aux exigences et aux besoins des consommateurs qui souhaitent ce qui suit :

- **Vous** souhaitez assurer l'**Appareil** que vous avez acheté sur notre site contre les risques de Panne.
- **Vous** voulez assurer la **Batterie** de votre **Appareil** contre les risques de Panne.
- **Vous** souhaitez bénéficier d'une meilleure couverture que celle offerte par la **Garantie légale**.

Avec ce produit, le consommateur est couvert pendant **18 ou 30 mois**, selon la Formule choisie, en cas de :

### 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

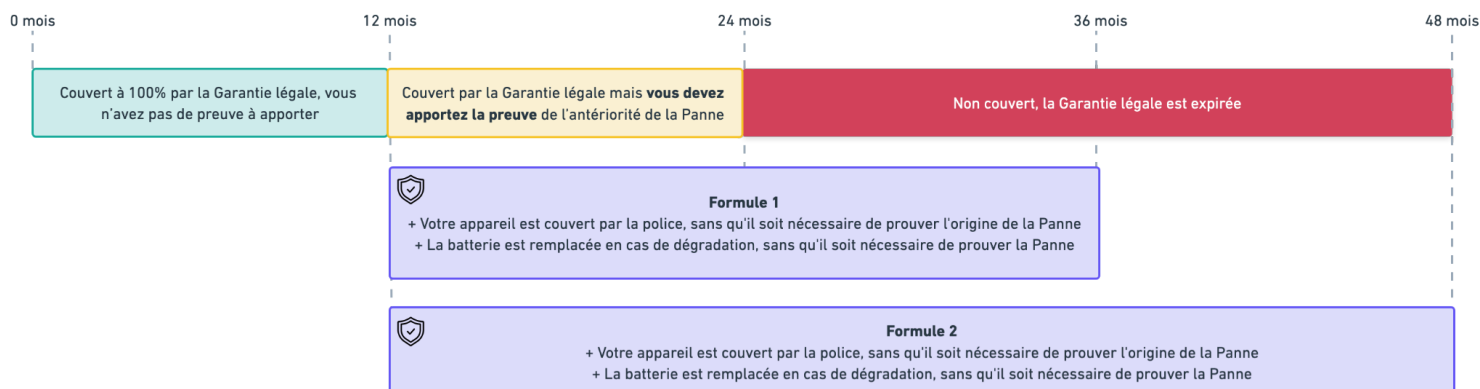
→ **Pour les appareils utilisant iOS et pour les appareils pour lesquels un diagnostic est possible :**

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**.

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.

Nous vous recommandons également de lire attentivement le document d'information sur le produit d'assurance et la fiche d'information, car ils contiennent des informations détaillées sur les conditions de couverture et les limitations et exclusions de la police.

Par ailleurs, nous vous recommandons de lire attentivement ce document afin de vous assurer que la garantie répond à vos besoins et que **Vous** n'êtes pas déjà couvert pour les mêmes risques par ailleurs.

## Informations générales sur notre activité

### Comment exerçons-nous ?

Nous agissons en tant qu'agent d'assurance d'Axeria IARD et sommes enregistrés dans le Gewerbeinformationssystem Austria (GISA).

### Comment sommes-nous rémunérés ?

Dans le cadre de la distribution du contrat d'assurance, nous recevons une commission, c'est-à-dire des frais qui sont déjà inclus dans la prime d'assurance que vous payez à l'assureur par l'intermédiaire de Refurbed Plus.



## Comment faire une réclamation ?

Pour effectuer une réclamation, **Vous** pouvez écrire à **Evyl** à l'adresse suivant : [reclamations@evy.eu](mailto: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 **Evyl** ou l'assureur pour la gestion du contrat :
  - Site web : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
  - Courriel : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)
  - Courrier : Médiation de l'assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09
  
- Si votre réclamation concerne le réaménagement pour les conseils fournis :
  - Courriel : [stefan.trojer@bmaw.gv.at](mailto:stefan.trojer@bmaw.gv.at)
  - Mail : Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMAW - Stubenring 1, 1010 Vienna, Abteilung VI/A/1

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

**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.