

FLEX VISA CARD, HOLLAND VISA CARD, KNAB VISA CARD EN HUDSON'S BAY CARD-VERZEKERINGSVOORWAARDEN

(Geldig vanaf 1 januari 2019)

1. **ALGEMENE INFORMATIE**
2. **OVERZICHT VAN UITKERINGEN**
3. **UITLEG VAN BEGRIPPEN**
4. **DEKKINGEN AANKOOPBESCHERMING**
5. **WET- EN REGELGEVING EN OVERIGE INFORMATIE**

1. ALGEMENE INFORMATIE

In dit document leest u op welke uitkeringen u recht hebt als houder van een Flex Visa Card, Knab Visa Card, Holland Visa Card of Hudson's Bay Card.

Dit document beschrijft een groepsverzekeringsspolis. Deze is door Millstream Underwriting Ltd namens enkele verzekeraars bij Lloyd's afgesloten. Millstream Underwriting is een in het Verenigd Koninkrijk gevestigd bedrijf. Het is opgericht naar het recht van Engeland en Wales en staat ingeschreven onder vennootschapsnummer 03896220. Het bedrijf staat onder toezicht van de Financial Conduct Authority, waar het een vergunning heeft. Het referentienummer is 308584.

Qander Consumer Finance B.V. (dat is gevestigd aan de Larenweg 78-86, 5234 KC in 's-Hertogenbosch) houdt de groepsverzekeringsspolis aan. Qander Consumer Finance kan als enige rechten aan deze polis ontleen. U als cardhouder hebt dus geen rechtstreekse rechten. Om in aanmerking te komen voor een uitkering, moet u de voorwaarden uit deze overeenkomst naleven.

ALGEMENE INFORMATIE VOOR CONSUMENTEN DE VERZEKERAAR

Millstream Underwriting heeft deze regeling namens enkele verzekeraars bij Lloyd's ondergebracht. De directeur is Tim Brangwyn en het adres is:

Millstream Underwriting Ltd
52 - 56 Leadenhall Street
Londen EC3A 2EB
VERENIGD KONINKRIJK

Telefoon: + 44 207 626 2272
E-mail: mail@mstream.co.uk

Wie komt in aanmerking voor een verzekeringsuitkering?

Iedereen die een geldige Flex Visa Card, Holland Visa Card, Knab Visa Card of Hudson's Bay Card heeft.

Soort verzekering en dekking

De dekking bestaat uit een aankoopbescherming voor veel artikelen gekocht met de verzekerde kaart.

Duur van de polis

De dekking duurt zolang u houder van een Flex Visa Card, Holland Visa Card, Knab Visa Card of Hudson's Bay Card bent en de verzekering bij de verzekeraar loopt. U ontvangt minimaal 30 dagen van tevoren schriftelijk bericht van Qander Consumer Finance als er iets in de verzekeringsvoorwaarden verandert.

Opzegging

De dekking van deze polis is een voordeel van uw Flex Visa Card, Knab Visa Card, Holland Visa Card of Hudson's Bay Card. De dekking geldt zolang uw creditcard actief is of totdat u geen recht meer hebt op dit voordeel. Als u uw creditcard opzegt, stoppen de voordelen van deze polis.

Aanspraak maken op een uitkering

Wilt u aanspraak maken op een uitkering? Neem dan zo snel mogelijk contact op met Broadspire. Broadspire is door Millstream Underwriting aangesteld om alle aanspraken op de dekking te behandelen.

Per post: Qander Claims, Broadspire,
Jan Olieslagerslaan 41,
B-1800 Vilvoorde-Brussel
BELGIË

Per telefoon: +32 2 714 03 76
Per e-mail: creditcardclaims@broadspire.eu

Een klacht indienen

De verzekeraar biedt een zo goed mogelijke dienstverlening. Als u toch ontevreden bent, kunt u contact opnemen met Broadspire.

Per post: Broadspire By Crawford & Company,
Jan Olieslagerslaan 41,
B-1800 Vilvoorde-Brussel

BELGIË

Per telefoon: +32 2 714 03 76
Per e-mail: creditcardclaims@broadspire.eu

Als u ontevreden bent over hoe Broadspire uw klacht behandelt, kunt u uw klacht aan Lloyd's richten:

Klachtencommissie van Lloyd's Fidentia House
Walter Burke Way
Chatham Maritime
Kent ME4 4RN
VERENIGD KONINKRIJK

Per telefoon: +44 20 7327 5693
Per e-mail: complaints@lloyds.com

Informatie over de klachtenprocedure van Lloyd's kunt u teruglezen via:

www.lloyds.com/policyholder/policyholder-complaint/complaints-by-lloyds-international-policyholders/netherlands-nederland.

U kunt Lloyd's ook vragen om een papieren versie.

Bent u nog steeds niet tevreden nadat Lloyd's uw klacht heeft behandeld? Dan kunt u misschien terecht bij de Ombudsman van het Verenigd Koninkrijk. Dit is een onafhankelijke organisatie die diensten in verschillende Europese talen verleent om problemen op te lossen tussen consumenten en bedrijven die financiële diensten aanbieden. Meer informatie in het Nederlands vindt u op www.financial-ombudsman.org.uk/help/pdf/dutch.pdf. Het klachtenformulier vindt u op https://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/form/complaint_form.pdf.

De contactgegevens van de Ombudsman zijn:

The Financial Ombudsman Service (FOS)
Exchange Tower
Londen E14 9SR
VERENIGD KONINKRIJK

Per telefoon: +44 800 023 4567
Per e-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

2. OVERZICHT VAN UITKERINGEN

Uitkering		Maximale uitkering	Eigen risico
5	Aankoop-bescherming	€ 2.500 - Flex Visa Card en Knab Visa Card 90 dagen € 2.500 - Holland Visa Card en Hudson's Bay Card 180 dagen	€ 50

3. UITLEG VAN BEGRIPPEN

De volgende woorden hebben de daarachter vermelde betekenis, waar ze ook voorkomen in dit document of in bijbehorende documenten.

Zware mishandeling

Een aanval op een begunstigde door een derde met lichamelijk geweld of bedreiging met lichamelijk geweld.

Begunstigde

Een persoon aan wie de groepspolishouder een verzekerde creditcard heeft uitgegeven.

Cardhouder

De houder van een door Qander Consumer Finance uitgegeven Flex Visa Card, Holland Visa Card, Knab Visa Card of Hudson's Bay Card.

Groepspolishouder

Qander Consumer Finance, het bedrijf dat de verzekeringspolis van de groep aanhoudt.

Verzekerde creditcard

Een geldige Flex Visa Card, Knab Visa Card, Holland Visa Card of Hudson's Bay Card die de groepspolishouder aan de begunstigde heeft uitgegeven.

Verzekeraar

Millstream Underwriting Ltd namens enkele verzekeraars bij Lloyd's.

Verzekeringstermijn

De periode waarin de verzekering geldig is, zoals staat bij 'duur van de polis'.

U

Elke houder van een geldige verzekerde creditcard.

4. DEKKINGEN

AANKOOPBESCHERMING

Begrippen voor aankoopbescherming categorie 5

(naast de algemene begrippen)

Beschermde artikelen

Artikelen die meer dan € 50 hebben gekost (exclusief verzendkosten) en door de begunstigde zijn gekocht als geschenk of voor eigen gebruik. Deze artikelen zijn volledig betaald met de verzekerde creditcard en staan niet op de lijst van uitgesloten voorwerpen.

Aankoopprijs

Het bedrag dat op het rekeningafschrift van de creditcard of op de winkelbon staat.

De verzekeraar betaalt binnen 90 dagen (Flex Visa Card en Knab Visa Card) of 180 dagen (Holland Visa Card en Hudson's Bay Card) na aankoop maximaal het in het overzicht van uitkeringen vermelde bedrag bij diefstal of schade aan een beschermd artikel. Dit bedrag is bedoeld voor vervanging of reparatie van het artikel. De verzekeraar kan de rekening van de cardhouder ook crediteren met een bedrag dat niet hoger is dan de aankoopprijs van het artikel. Verzekeraars betalen per gebeurtenis niet meer dan het in het overzicht van uitkeringen vermelde bedrag en niet meer dan het aangegeven maximumbedrag in een periode van 90 dagen (Flex Visa Card en Knab Visa Card) of 180 dagen (Holland Visa Card en Hudson's bay Card).

Voorwaarden voor aankoopbescherming

(naast de algemene voorwaarden)

1. Aankoopbescherming biedt alleen dekking voor claims die niet worden gedekt door andere garanties, verklaringen, verzekeringen of vrijwaringen, onder voorbehoud van de vermelde aansprakelijkheidsbeperkingen.
2. Claims voor een artikel dat deel uitmaakt van een paar of set worden uitgekeerd tot het volledige aankoopbedrag van het paar of de set. De voorwerpen moeten los van elkaar dan wel onbruikbaar zijn.
3. Als u het artikel als cadeau voor iemand anders koopt, kunnen wij een claim uitkeren aan de ontvanger als u zelf de claim indient.
4. U moet zorgvuldig zijn en alles doen om diefstal van of schade aan een beschermd artikel te voorkomen.
5. Op ons verzoek moet u een beschadigd artikel of een onderdeel van een paar of set op eigen kosten aan ons overdragen. Ook de wettelijke rechten draagt u aan ons over, zodat we het door ons betaalde bedrag bij de verantwoordelijke partij kunnen terughalen.
6. U bent verplicht om ons de winkelbonnen geven, net als de originele creditcard kwitantie, het originele bankafschrift waarop de aankoop staat en het proces-verbaal van de aangifte (als dit van toepassing is).
7. U bent verplicht om de artikelen waarvoor de verzekeraar een vergoeding heeft toegezegd naar de verzekeraar opsturen voordat de vergoeding wordt uitgekeerd.

Uitsluitingen voor aankoopbescherming

(naast de algemene uitsluitingen)

1. Claims die geen verband hebben met zware mishandeling of schade door een ongeval.
2. Verlies van beschermde artikelen als er geen bewijs is van diefstal.
3. Claims veroorzaakt door fraude, slechte behandeling, onzorgvuldigheid of het niet opvolgen van de aanwijzingen van de fabrikant.
4. Beschermde artikelen die vóór de koop al gebruikt, tweedehands of veranderd zijn - of die op een frauduleuze manier zijn gekocht.
5. Schade aan beschermde artikelen door gebreken in het product of productiefouten.
6. Diefstal waarvan niet binnen 48 uur na de ontdekking daarvan aangifte is gedaan bij de politie en geen schriftelijk proces-verbaal is gekregen.
7. Beschermde artikelen die onbeheerd zijn achtergelaten op een plaats die toegankelijk is voor het publiek of in een motorvoertuig tijdens de nachtelijke uren.
8. Diefstal van of schade aan beschermde artikelen in een motorvoertuig als gevolg van de diefstal van dat motorvoertuig.
9. Diefstal uit een gebouw of van een terrein, tenzij met geweld toegang is gekregen, waardoor zichtbare sporen van braak aan het gebouw of het terrein zijn ontstaan.
10. Mobiele telefoons.
11. Sieraden, horloges, edelmetaal, edelstenen en alle voorwerpen gemaakt van edelmetaal en edelstenen.
12. Motorvoertuigen, motorfietsen, fietsen, boten, caravans, stacaravans, hovercrafts, vliegtuigen en bijbehorende artikelen.
13. Professionele diensten, contant geld, reischeques, toegangskaarten, documenten, vreemde valuta, zilver, goud, kunst, antiek, zeldzame munten, postzegels en verzamelaarsobjecten.
14. Dieren, levende planten, verbruiksartikelen, bederfelijke waren of permanente installaties.
15. Schade door normale slijtage, normaal gebruik of normale activiteit tijdens sport en spel (bijvoorbeeld golf- of tennisballen).
16. Diefstal of schade wanneer het artikel onder toezicht, controle of bewaring van een derde is, anders dan vereist door veiligheidsvoorschriften.
17. Artikelen bezorgd via postorders of koeriersdiensten totdat deze zijn ontvangen, nagekeken op schade en in ontvangst zijn genomen op het aangegeven bezorgadres.
18. Onkosten door reparaties die niet in een door de fabrikant goedgekeurde werkplaats zijn uitgevoerd.
19. Schade aan kleding of materialen door wassen of verstellen.
20. Verlies door een oorlog, inbeslagneming op verzoek van de overheid of een publieke bevoegde instantie of verlies door verboden gedrag.
21. Diefstal van of schade aan een artikel als een andere verzekering dezelfde diefstal of schade dekt - of wanneer niet aan de voorwaarden van die andere verzekering is voldaan.

Uitgesloten voorwerpen

De volgende voorwerpen worden niet gedekt door de aankoopbescherming:

1. Dieren
2. Consumptieartikelen of bederfelijke waren en voedingswaren
3. Planten en dieren
4. Motorvoertuigen, reserveonderdelen en andere voertuig-accessoires
5. Diensten die via internet of downloads worden aangeboden, zoals muziek, films en games
6. Contant geld, traveller-cheques
7. Vervoersbewijzen, toegangskarten voor voorstellingen en pretparken
8. Voorwerpen die bedoeld zijn voor beroepsmatig gebruik
9. Sieraden en edelstenen, kunstwerken, antiek en verzamelobjecten
10. Eten, drinken, rookwaren, brandstof, optische en farmaceutische producten of zaken bedoeld voor medisch gebruik
11. Mobiele telefoons
12. Op maat gemaakte artikelen
13. Op veilingen gekochte artikelen
14. Onrechtmatig verkregen artikelen
15. Tweedehands, gebruikte of veranderde artikelen
16. Voorwerpen met een aankoopprijs van minder dan € 50
17. Verzendkosten

Voorwaarden die gelden voor alle categorieën

1. Berichten over gebeurtenissen die aanleiding kunnen geven tot een claim moeten schriftelijk bij de verzekeraar worden ingediend. Dit moet gebeuren binnen 25 dagen na het incident, tenzij deze verzekering anders vermeldt. De begunstigde moet alle documenten die met de claim te maken hebben op eigen kosten voorleggen. Zo niet, dan wordt de claim ongeldig verklaard en wordt een uitkering op basis van deze verzekering geweigerd.
2. De begunstigde moet beschadigde voorwerpen bewaren, zodat de verzekeraar ze kan innemen. Als dit vereist is, moeten de beschadigde voorwerpen op kosten van de begunstigde naar de verzekeraar worden opgestuurd. Dit moet binnen 30 dagen na het verzoek gebeuren of zoals is aangegeven in deze verzekering. Gebeurt dit niet, dan wordt de claim ongeldig verklaard.
3. Niemand mag zich zonder schriftelijke instemming van de verzekeraar aansprakelijk verklaren of andere bindende verplichtingen aangaan. De verzekeraar mag alle procedures in verband met claims in naam van de begunstigde uitvoeren en hiervoor advocaten van eigen voorkeur inschakelen.
4. De begunstigde moet zorgvuldig zijn om te voorkomen dat verlies of schade ontstaat, waaronder maatregelen om verloren, gestolen of beschadigde voorwerpen terug te krijgen. De begunstigde moet de politie zonodig helpen een schuldige partij op te sporen en te vervolgen. De verzekeraar keert niet uit als claims het gevolg zijn van onverantwoordelijk of onzorgvuldig gedrag van de begunstigde waarbij hij niet heeft gelet op zijn eigendommen of de eigendommen die hij in bewaring heeft. Er is geen dekking voor verlies, diefstal of schade als de begunstigde niet zorgvuldig, waakzaam, oplettend en zorgzaam is en niet reageert zoals een voorzichtig iemand in vergelijkbare omstandigheden zou doen om zijn eigendommen te beschermen tegen verlies, diefstal of schade.
5. Als een andere verzekering hetzelfde verlies of dezelfde schade of aansprakelijkheid dekt, betaalt de verzekeraar alleen het meerdere van wat die verzekering uitkeert en van andere schadevergoedingen van de vervoerder.
6. Als een claim frauduleus is of als de begunstigde of iemand die namens hem optreedt frauduleuze middelen of onjuiste omschrijvingen gebruikt, kan de begunstigde worden vervolgd. Daarnaast verliest de begunstigde alle ontvangen uitkeringen van deze verzekering.
7. De groepspolishouder bepaalt niet welke claims worden uitgekeerd, wanneer deze worden uitgekeerd en welke bedragen worden uitgekeerd. De verzekeraar neemt deze beslissingen.
8. De dekking is nietig bij een verkeerde voorstelling van zaken, een onjuiste omschrijving of het achterhouden van belangrijke feiten of omstandigheden door of namens de begunstigde.
9. De verzekeraar is niet gebonden aan een overdracht van deze verzekering of van een claim door de begunstigde of een van zijn begunstigten. De verzekeraar is ook niet verplicht een mededeling

van een trust, overeenkomst, bezwaring, pandrecht of voorgenomen overdracht die verband heeft met deze verzekering te aanvaarden.

10. De begunstigde moet stappen ondernemen om verlies te voorkomen of de kans daarop te verkleinen. De begunstigde moet daarnaast alle voorwaarden van deze verzekering naleven. De begunstigde moet de verzekeraar alle informatie en documenten geven die nodig zijn om de claim correct te kunnen beoordelen en uit te keren.
11. De begunstigde moet de verzekeraar zonodig helpen bij het terugkrijgen van betalingen die de verzekeraar heeft gedaan (bij een andere partij of van een andere verzekeraar) door alle benodigde gegevens door te geven en alle benodigde formulieren in te vullen.
12. De begunstigde moet de verzekeraar binnen 30 dagen na een formeel of wettelijk verzoek alle bedragen terugbetalen die de verzekeraar aan de begunstigde heeft betaald als deze niet door de verzekering worden gedekt.
13. De verzekeraar is niet aansprakelijk voor claims waarvoor de begunstigde niet de juiste, originele of officiële documenten kan overleggen die de verzekeraar nodig heeft als onderbouwing van de claim. Alle documenten moeten worden ingediend binnen 90 dagen na het incident dat tot de claim heeft geleid. Het moeten originelen zijn, dus geen kopieën, computerscans of faxberichten. De begunstigde moet voldoen aan alle verzekeringsvoorwaarden, omdat de verzekeraar alleen claims vergoedt die volledig op de gevraagde manier worden toegelicht. Een claim zonder de vereiste originele documenten hoeft niet in behandeling te worden genomen.
14. Deze vergoedingen maken deel uit van uw creditcard en kunnen niet afzonderlijk worden opgezegd. Als u de creditcard met dekking opzegt, eindigt de dekking en worden alle vergoedingen stopgezet. Lees de overeenkomst van uw creditcard voor meer informatie over het opzeggen van uw creditcard.

Algemene uitsluitingen

Naast de aangegeven uitsluitingen gelden de volgende algemene uitsluitingen:

1. De verzekeraar is niet aansprakelijk voor schade of gemaakte kosten als gevolg van:
 - a) oorlog of terrorisme.
 - b) een door de begunstigde gepleegd strafbaar feit.
 - c) deelname door de begunstigde aan een beroepssport.
2. De verzekeraar is niet aansprakelijk voor dekking, uitkeringen of betalingen als de verzekeraar of een van haar groepsmaatschappijen daarmee inbreuk pleegt op economische sancties of handelsbeperkingen.
3. Er geldt geen uitgebreide dekking als deze dekking inbreuk pleegt op regelgeving voor economische sancties of handelsbeperkingen die op de verzekeraar of haar moedermaatschappij van toepassing zijn.

5. WET- EN REGELGEVING EN OVERIGE INFORMATIE

Compensatieregeling Financiële Diensten

De verzekeraar is gedekt door de Compensatieregeling Financiële Diensten. U kunt hier eventueel compensatie aanvragen als de verzekeraar niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen. De contactgegevens zijn:

Compensatieregeling Financiële Diensten
10th floor
Beaufort House
15 St Botolph Street
Londen EC3A 7QU
VERENIGD KONINKRIJK

Telefoon: 00 44 800 678 1100
Website: www.fscs.org.uk

Toepasselijk recht

De polis valt onder Nederlands recht.

Uw persoonsgegevens

In dit bericht betekent 'wij', 'ons' en 'onze' Millstream Underwriting en de verzekeraars waarbij deze polis is ondergebracht. Deze partijen zijn ieder afzonderlijk verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens zijn alle gegevens die wij van u hebben en alle gegevens die u of de groepspolishouder ons geeft over anderen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om identificatiegegevens, financiële informatie, polis gegevens, kredietgegevens en informatie over het tegengaan van fraude en eerdere en lopende claims. Wij hebben mogelijk het recht om de dekking nietig te verklaren of de mogelijkheden tot het indienen van een claim aan te passen als u weigert ons informatie te geven of als u ons verkeerde informatie geeft.

De beveiliging van uw gegevens is voor ons erg belangrijk. We verwerken uw gegevens met passende beveiligingsmaatregelen. Wij verzamelen en verwerken gegevens over u en andere begunstigden voor de uitvoering van deze groepspolis en om onze diensten te kunnen verlenen. Denk daarbij aan het beheren van deze polis, de verbetering van onze diensten, het voorkomen van financiële misdrijven en algemene risicomodellen en -analyses.

Onder bepaalde omstandigheden kunnen wij bijzondere gegevens verzamelen en gebruiken, zoals medische gegevens. Als dit vereist is om dekking te kunnen bieden, hebben wij hiervoor uw toestemming nodig. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken door contact met ons op te nemen. Als u dit doet, kunnen wij uw vraag of claim mogelijk niet meer verwerken en kunnen wij mogelijk geen dekking meer bieden.

Wij wisselen gegevens over u uit met andere partijen om onze diensten te verlenen, deze polis te beheren en claims af te handelen. Dit kunnen aan ons verbonden maatschappijen zijn, zoals de verzekeraars en andere partijen die in onze privacyverklaring staan. Dit kan betekenen dat gegevens worden overgebracht naar landen buiten het Verenigd Koninkrijk en de Europese Economische Ruimte ('EER') waar minder strenge wetten voor gegevensbescherming gelden. Dit gebeurt met contractuele waarborgen. U kunt daarvan een kopie krijgen door contact met ons op te nemen. Wij gebruiken uw gegevens niet en geven deze niet door aan andere partijen voor marketingdoeleinden of aan u te verlenen diensten, tenzij u daarvoor toestemming heeft gegeven.

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig. Normaal gesproken is dat maximaal zeven jaar nadat de dekking is geëindigd. Er zijn echter verzekeringen waarvoor wij wettelijk verplicht zijn uw gegevens langer te bewaren.

U hebt rechten die in onze privacyverklaring worden beschreven. Zo heeft u bijvoorbeeld recht op inzage van uw persoonsgegevens die in ons bezit zijn (en doorgifte daarvan aan een derde). Ook mag u ons vragen uw persoonsgegevens aan te passen als deze verkeerd of onvolledig zijn. Als u uw rechten wilt uitoefenen of meer wilt weten over hoe wij uw gegevens verwerken, kunt u de privacyverklaring lezen op www.mstream.co.uk.

Als u niet tevreden bent over hoe wij uw persoonsgegevens beheren, kunt u een klacht indienen bij de toezichthouder voor gegevensbescherming. In Nederland is dat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP): <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-indienen-bij-de-ap>.

Sancties

Wij bieden geen dekking, doen geen uitkeringen en betalen geen schadevergoeding als dit in strijd is met een door wet- of regelgeving opgelegde sanctie, verbod of beperking.

Geen hoofdelijke aansprakelijkheid

De verplichtingen van de deelnemende verzekeraars zijn geen gezamenlijke verplichtingen en beperken zich tot hun individuele deelname. De verzekeraars zijn niet verantwoordelijk voor andere deelnemende verzekeraars die niet aan hun verplichtingen voldoen.

Gegevens verzekeraar

Deze verzekering is door bepaalde verzekeraars bij Lloyd's afgesloten op grond van de aan Millstream Underwriting verleende Binding Authority Agreement B6839AH0092018. De gegevens van de deelnemende verzekeraars zijn op verzoek verkrijgbaar bij Millstream Underwriting.