

Voorwaarden voor het gebruik van het klantenportaal van WERTGARANTIE en voor de onlineschadeafwikkeling

Onderstaande voorwaarden vormen de basis voor het gebruik van het onder www.ew-partners.eu oproepbare klantenportaal door de gebruiker en voor de schadeafwikkeling via dit klantenportaal. Het klantenportaal is een kosteloze service van WERTGARANTIE AG, gevestigd te 30159 Hannover aan de Breite Straße 8 (hierna tevens te noemen: 'WERTGARANTIE'), en uitsluitend bestemd voor verzekeringnemers van WERTGARANTIE.

Voor het gebruik van het klantenportaal is toegang tot internet vereist, waarvoor de desbetreffende provider eventueel een vergoeding berekent.

1. Gebruiksautorisatie

- 1.1. Uitsluitend verzekeringnemers van WERTGARANTIE die als gebruikers van het klantenportaal zijn geactiveerd, zijn gerechtigd het onder www.ew-partners.eu oproepbare klantenportaal te gebruiken.
- 1.2. Om het klantenportaal te gebruiken en via het klantenportaal schades af te wikkelen, dient de gebruiker een gebruikersaccount aan te maken, dienaangaande een gebruiksovereenkomst te sluiten en deze gebruiksvoorwaarden nadrukkelijk te accepteren. Deze gebruiksvoorwaarden kunnen op ieder moment worden gedownload, afgedrukt of op een gegevensdrager worden bewaard. Een gebruiksovereenkomst op basis van deze gebruiksvoorwaarden komt tot stand doordat de klant zich registreert en door WERTGARANTIE als gebruiker van het klantenportaal wordt geactiveerd.
- 1.3. Activering als gebruiker is ter beoordeling van WERTGARANTIE. Er bestaat geen aanspraak op het sluiten van een gebruiksovereenkomst of het gebruiken van het klantenportaal.

2. Registratie en activering

- 2.1. Registratie voor het klantenportaal geschiedt in principe langs elektronische weg.
- 2.2. Om zich te registreren, dient de gebruiker zijn persoonlijke gegevens in te voeren. Hiertoe behoren met name het contract- of klantreferentienummer, eventueel een individuele toegangscode, de geboortedatum, de postcode alsmede het e-mailadres van de gebruiker. De gebruiker kan de door hem ingevoerde gegevens voor verzending altijd corrigeren.
- 2.3. In het kader van de registratie voor het klantenportaal dient de gebruiker verder een geldig e-mailadres op te geven en hieraan een door hemzelf gekozen wachtwoord toe te kennen dat voldoet aan de geldende veiligheidscriteria.

3. Toegang tot het klantenportaal

- 3.1. Om toegang tot het klantenportaal te krijgen, dient de gebruiker het in het kader van de registratie door hem opgegeven e-mailadres en het gekozen wachtwoord (persoonlijke toegangsgegevens) in te voeren.
- 3.2. Indien de klant het door hem toegekende wachtwoord vergeet, kan hij middels een hiervoor bedoelde functie op het klantenportaal een nieuw wachtwoord aanvragen door zijn e-mailadres en persoonlijke gegevens (bijvoorbeeld zijn geboortedatum) in te voeren. Het nieuwe wachtwoord wordt de klant toegezonden op het aan het gebruikersaccount gekoppelde e-mailadres.

4. Omvang van de diensten

4.1. WERTGARANTIE stelt de hiertoe geautoriseerde gebruikers in staat via het onder www.wertgarantie.de oproepbare klantenportaal bepaalde functies en diensten te gebruiken.

Tot de functies en diensten van het klantenportaal behoren onder andere:

- overzicht van de ingevoerde persoonlijke gegevens (bijv. adres, bankrelatie);
- wijziging van de persoonlijke gegevens;
- overzicht van de bestaande overeenkomsten;
- beheer van de overeenkomsten;
- aanmaken van een bewijs van de overeenkomst;
- schademelding;
- schadeafwikkeling;
- opzegging van de overeenkomst.

4.2. Er bestaat geen aanspraak op het gebruik van een bepaalde dienst of functie. WERTGARANTIE behoudt zich het recht voor de omvang van de op het klantenportaal aangeboden functies en diensten te allen tijde uit te breiden of te beperken of bepaalde functies of diensten geheel te staken.

4.3. De op het klantenportaal voor de gebruiker zichtbare contractgegevens dienen slechts als overzicht voor de gebruiker. Bepalend voor de rechtsbetrekkingen tussen WERTGARANTIE AG als verzekeraar en de gebruiker als verzekeringnemer is de desbetreffende contractdocumentatie (bijv. verzekeringspolis, verzekeringsvoorwaarden).

5. Verplichtingen van de gebruiker

5.1. De gebruiker is verplicht zijn persoonlijke toegangsgegevens, met name het gekozen wachtwoord, geheim te houden (d.w.z. niet toegankelijk te maken voor derden). Indien de gebruiker reden heeft aan te nemen dat een derde zich onbevoegd toegang tot zijn gebruikersaccount heeft verschaft, is de gebruiker verplicht WERTGARANTIE hiervan onmiddellijk in kennis te stellen en zijn wachtwoord te wijzigen.

5.2. In dit verband wordt de gebruiker uitdrukkelijk erop gewezen dat de succesvolle invoer van de aan het gebruikersaccount gekoppelde combinatie van e-mailadres en wachtwoord jegens WERTGARANTIE dient ter legitimatie van alle handelingen, al dan niet zijnde rechtshandelingen. Dienovereenkomstig strekken via het klantenportaal afgelegde of ontvangen wilsverklaringen en verrichte handelingen tot voor- en nadeel van de gebruiker.

5.3. De gebruiker is gehouden de op het klantenportaal door hem verstrekte informatie en ingevoerde gegevens continu op volledigheid en juistheid te controleren en te actualiseren.

6. Wilsverklaringen, mededelingen en contractgerelateerde communicatie

6.1. De gebruiker heeft de mogelijkheid om via het klantenportaal op elektronische wijze verklaringen of mededelingen te doen en documenten aan WERTGARANTIE te verzenden. WERTGARANTIE kan slechts aan de gebruiker op elektronische wijze verklaringen en mededelingen doen of documenten verzenden wanneer de gebruiker daarmee, voorafgaand aan de registratie van zijn gebruikersaccount, uitdrukkelijk heeft ingestemd. Iedere verklaring of mededeling en ieder document wordt opgeslagen in het klantenportaal en kan op ieder moment door de gebruiker opgeslagen of afgedrukt worden.

6.2. Wilsverklaringen van WERTGARANTIE kunnen, ook indien deze in tekstvorm dienen te geschieden, via het klantenportaal aan de gebruiker ter beschikking worden gesteld als downloadbaar en/of afdrukbaar bestand.

7. Schadeafwikkeling via het klantenportaal

- 7.1. WERTGARANTIE kan de gebruiker in staat stellen via het klantenportaal schade te melden en af te wikkelen.
- 7.2. Om schade te melden, dient de gebruiker in het desbetreffende gedeelte van het klantenportaal onder andere gegevens over het betrokken apparaat en de toedracht van het schadegeval te verstrekken. Het resultaat van de beoordeling van de schademelding wordt via het klantenportaal meegedeeld aan de gebruiker, die hier tevens de status van een opdracht tot schadeafwikkeling kan raadplegen.
- 7.3. Indien de gebruiker wenst dat schade door WERTGARANTIE wordt afgewikkeld, kan hij hiertoe via het klantenportaal opdracht geven. Indien de gebruiker een opdracht tot schadeafwikkeling geeft, machtigt hij WERTGARANTIE tevens een door WERTGARANTIE geselecteerde dienstverlener opdracht te geven het beschadigde apparaat namens de gebruiker te repareren en de voor de uitvoering van de reparatie noodzakelijke stappen te ondernemen. Hierbij komt uitsluitend tussen de gebruiker en de dienstverlener een overeenkomst tot reparatie van het beschadigde apparaat tot stand. Toezending van het apparaat aan de dienstverlener geschiedt per post door de gebruiker.
- 7.4. In het kader van de schadeafwikkeling via het klantenportaal cedeert de gebruiker aan de dienstverlener zijn vordering uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst met WERTGARANTIE met betrekking tot het concrete schadegeval. Afrekening van de reparatie door de dienstverlener geschiedt rechtstreeks met WERTGARANTIE.

De gebruiker geeft WERTGARANTIE voorts opdracht het schadegeval zo snel mogelijk af te wikkelen door betaling van een voorschot op de overige vergoedingen uit hoofde van de tussen de gebruiker en de dienstverlener gesloten overeenkomst. WERTGARANTIE kan eisen dat betalingen die de verzekeringsuitkering te boven gaan, door de gebruiker als onkosten worden vergoed. WERTGARANTIE is derhalve met name gerechtigd het in de verzekeringsovereenkomst overeengekomen eigen risico van de gebruiker te eisen.

- 7.5. De in verband met de reparatieopdracht jegens de gebruiker geldende wettelijke informatieplichten worden in het kader van de schadeafwikkeling door de dienstverlener nagekomen. Een en ander geldt tevens voor de voorlichting over een eventueel geldend herroepingsrecht.
- 7.6. De gebruiker wordt uitdrukkelijk erop gewezen dat eventueel bestaande garantieaanspraken jegens de producent als gevolg van een reparatie van het apparaat geheel of gedeeltelijk kunnen komen te vervallen.
- 7.7. De gebruiker kan niet eisen dat een schadegeval via het klantenportaal wordt afgewikkeld.

8. Opzegging

- 8.1. De gebruiker is gerechtigd de overeenkomst tot gebruik van het klantenportaal te allen tijde op te zeggen.
- 8.2. WERTGARANTIE kan de gebruiksovereenkomst met inachtneming van een termijn van een maand opzeggen. Dit laat het recht tot opzegging om een dringende reden onverlet. Van een dringende reden is met name sprake indien de gebruiker bij herhaling in strijd handelt met zijn plichten uit hoofde van deze gebruiksvoorwaarden, onbevoegde derden toegang tot het klantenportaal verschaft of bewust onjuiste gegevens op het klantenportaal invoert.
- 8.3. Bij opzegging wordt het gebruikersaccount van de gebruiker onherroepelijk verwijderd.
- 8.4. De gebruiksovereenkomst eindigt in geval van beëindiging van de verzekeringsovereenkomst van rechtswege.

9. Blokkering van het gebruikersaccount

WERTGARANTIE is gerechtigd het gebruikersaccount en daarmee de toegang tot het klantenportaal te blokkeren indien er reden bestaat aan te nemen dat het klantenportaal oneigenlijk wordt gebruikt.

10. Gegevensbescherming

- 10.1. Persoonlijke gegevens van de gebruiker worden slechts met inachtneming van de wettelijke bepalingen op het gebied van gegevensbescherming verzameld, verwerkt en gebruikt.
- 10.2. De op het klantenportaal door de gebruiker ingevoerde persoonlijke gegevens worden tevens opgenomen in het bestandsbeheersysteem van WERTGARANTIE resp. indien nodig hier geactualiseerd. De gegevens kunnen met toestemming van de gebruiker tevens worden verstrekt aan verbonden ondernemingen van de WERTGARANTIE Group.
- 10.3. In het kader van de schadeafwikkeling via het klantenportaal worden in voorkomende gevallen persoonlijke gegevens van de gebruiker verzonden aan een met het herstel van de schade belaste dienstverlener. Verzending van deze gegevens is noodzakelijk met het oog op de afwikkeling van de schade.
- 10.4. Er vindt geen verstrekking van de persoonlijke gegevens aan overige derden plaats.
- 10.5. Voor het overige maakt de op het klantenportaal oproepbare privacyverklaring deel uit van deze gebruiksvoorwaarden.

11. Platform voor onlinegeschillenbeslechting

Voor zover de gebruiker als consument de verzekeringsoverkomst langs elektronische weg (bijv. via onze website of via e-mail) hebt gesloten, kan de gebruiker voor een klacht tevens gebruik maken van het door de Europese Commissie ingestelde platform voor onlinegeschillenbeslechting (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). De klacht wordt vanaf dit platform doorgestuurd naar de bevoegde ombudsman.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1. De aansprakelijkheid van WERTGARANTIE jegens de gebruiker is uitgesloten maar WERTGARANTIE is evenwel aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van WERTGARANTIE of haar wettige vertegenwoordigers of hulppersonen. WERTGARANTIE is voorts aansprakelijk, zij het beperkt tot in zulke gevallen voorzienbare schade, voor nalatigheid ten aanzien van wezenlijke contractuele verplichtingen, zijnde die verplichtingen waarvan nakoming een eerste vereiste voor de correcte nakoming van de overeenkomst is en op de nakoming waarvan de contractpartner gewoonlijk mag vertrouwen. Bovenstaande aansprakelijkheidsbeperking geldt niet bij schade aan iemands leven, lichaam of gezondheid.
- 12.2. WERTGARANTIE aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de beschikbaarheid van het klantenportaal. De toegang tot het klantenportaal kan als gevolg van het uitvallen van de server, technische storingen of overige oorzaken slechts beperkt of helemaal niet mogelijk zijn.
- 12.3. De gebruiker is, met name bij schending van de op hem rustende zorgvuldigheidsplichten of schending van de geheimhoudingsplicht (artikel 5), aansprakelijk volgens de wettelijke voorschriften.

13. Wijzigingsvoorbehoud

WERTGARANTIE behoudt zich het recht voor deze gebruiksvoorwaarden met inachtneming van een redelijke termijn aan te passen aan de wettelijke ontwikkelingen en de diensten die via het klantenportaal worden aangeboden. De gebruiker wordt uiterlijk twee weken voor inwerkingtreding van de aanpassing in elektronische vorm (bijv. via e-mail) gewezen op de aanpassing.

14. Toepasselijk recht

Op deze gebruiksvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortkomend uit deze gebruiksvoorwaarden worden beslecht voor (het arrondissement van) de rechtbank waar de gebruiker zijn woonplaats heeft of de door de (internationale) wetgeving aangewezen bevoegde rechtbank.

Versie: juli 2017