

## **Koopzeker Voorwaarden**

### **Voorwaarden Koopzeker van Centraal Beheer Achmea**

#### **1. Wat is Koopzeker?**

Koopt u een product bij een webwinkel?

Er gaat wel eens iets mis. U ontvangt het product bijvoorbeeld helemaal niet. Of u ontvangt een ander product dan dat u besteld heeft. Of u ontvangt een ander product dan u verwachtte en mocht verwachten. Of het product is niet compleet. Of beschadigd. Terwijl u wel heeft betaald.

Wat als de webwinkel dit probleem niet kan oplossen?

Als de webwinkel het logo van Koopzeker voert, dan helpt Centraal Beheer Achmea om het probleem op te lossen dat u met de webwinkel heeft.

#### **2. Voor wie gelden deze voorwaarden?**

Deze voorwaarden gelden voor u als consument, wanneer u een product koopt bij een webwinkel die het Koopzeker logo voert. En ook voor de webwinkel die het Koopzeker logo voert.

Een consument is iemand uit de gezinshuishouding die aankopen doet in een webwinkel. De aankoop is voor particulier gebruik en de consument is eindgebruiker van de aankoop.

De webwinkel heeft bij Centraal Beheer Achmea de verzekering Koopzeker afgesloten en betaalt voor deze verzekering. Centraal Beheer Achmea is een merknaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V. In deze voorwaarden worden Achmea Schadeverzekeringen N.V. of Centraal Beheer Achmea ook 'wij', 'we' of 'onze' genoemd.

#### **3. Wat moet ik doen als ik een product in de webwinkel koop?**

Als u een product in de webwinkel bestelt, moet u:

- Vóór uw aankoop, uw bestelling goed controleren.
- Na uw aankoop, de aankoopbevestiging controleren en goed bewaren.
- Het product meteen goed controleren als u het ontvangt.

#### **4. Wat moet ik doen als het geleverde product niet in orde is? Of als ik het product niet heb ontvangen?**

Is het product niet wat u verwachtte en mocht verwachten?

Heeft u het product beschadigd ontvangen?

Heeft u uw bestelling niet ontvangen binnen de levertermijn die de webwinkel heeft doorgegeven?

Dan moet u het volgende doen:

- Dan moet u contact opnemen met de klantenservice van de webwinkel. De webwinkel moet ervoor zorgen dat het probleem wordt opgelost.
- Wordt het probleem niet door de webwinkel opgelost? Of krijgt u met de webwinkel een conflict over het terugsturen van het product? En heeft u het aankoopbedrag volledig betaald? Dan neemt u contact op met de Koopzeker Helpdesk om uw claim in te dienen. Dat moet u doen binnen 14 dagen nadat de webwinkel heeft laten weten dat hij het probleem niet kan oplossen.

#### **5. Hoe kan ik claimen bij de Koopzeker Helpdesk?**

U dient uw claim in via de website Koopzeker. Om die website te bereiken, moet u op de website van de webwinkel op het Koopzeker logo klikken. U wordt via het logo doorgeleid naar de Koopzeker website. U kunt ook rechtstreeks naar [www.centraalbeheer.nl/koopzeker](http://www.centraalbeheer.nl/koopzeker) gaan. Daar vult u het digitale formulier in met de volgende gegevens:

- uw naam, adres, postcode en woonplaats;
- de webwinkel waar u de bestelling gedaan heeft;
- wat het probleem met de bestelling is;
- de oplossing die de webwinkelier voorgesteld heeft.

Voeg ook uw aankoopbevestiging en uw betalingsbewijs aan de mail toe.

De Koopzeker Helpdesk van Centraal Beheer Achmea neemt uw claim dan in behandeling.

## 6. Wat is verzekerd met Koopzeker?

In de volgende situaties kunt u claimen bij de Koopzeker helpdesk:

- U heeft een beschadigd product ontvangen.
- U heeft een ander product ontvangen, dan u heeft besteld.
- U heeft een ander aantal producten ontvangen, dan u heeft besteld.
- U heeft een product ontvangen, dat anders is dan u verwachtte en mocht verwachten.
- U heeft uw bestelling niet ontvangen.
- U heeft uw bestelling niet ontvangen binnen de leveringstermijn die de webwinkel heeft doorgegeven.

Bijvoorbeeld doordat de webwinkelier failliet is. Of als de webwinkelier het product niet kan vervangen of repareren.

## 7. Welke hulp kan Koopzeker mij bieden? Hoe kan Koopzeker mijn probleem oplossen?

Met Koopzeker heeft u recht op bemiddeling door ons bij het oplossen van het probleem. Wordt het probleem niet opgelost? Dan beoordelen wij of u recht heeft op schadevergoeding. En als u dat recht heeft, dan betalen wij.

- Wij bemiddelen via de Koopzeker Helpdesk. Heeft u een conflict met de webwinkel over de oplossing van het probleem? Dan zal de Koopzeker Helpdesk dit samen met u en de webwinkel oplossen.
- Wij vergoeden uw schade tot hoogstens het aankoopbedrag en de door u betaalde bezorgkosten als het product door of tijdens het vervoer is beschadigd. We vergoeden maximaal € 2.500,= per bestelling, inclusief bezorgkosten.
- Wij vergoeden uw schade tot hoogstens het aankoopbedrag en door u betaalde bezorgkosten als de webwinkel het product niet levert. Of als de webwinkel niet heeft bezorgd binnen de leveringstermijn die de webwinkel heeft doorgegeven. We vergoeden maximaal € 2.500,= per bestelling, inclusief bezorgkosten.

## 8. Wanneer kunt u geen beroep doen op Koopzeker?

Wij bemiddelen niet of betalen de schade niet:

- Als u het aankoopbedrag niet heeft betaald. Heeft u maar een deel van het aankoopbedrag betaald? Dan betalen we maximaal het deel wat u heeft betaald.
- Als het bezorgadres in het buitenland is.
- Als de beschadiging het gevolg is van uw handelen of niet handelen.
- Als u gevolgschade heeft door het product dat u heeft geleverd.  
U heeft bijvoorbeeld een inktpatroon voor de printer besteld. Deze blijkt bij levering kapot en lekt allemaal inkt over het vloerkleed. Uitgaande dat er recht is op schadevergoeding, vergoedt Koopzeker de inktpatroon. Het beschadigde vloerkleed is niet verzekerd.
- Als het product niet in orde is door een fout van de fabrikant.
- Als een natuurramp de oorzaak is van de schade.
- Als een atoomkernreactie de oorzaak is van de schade. Het maakt niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie, kernsplijting of radioactiviteit.
- Als molest de oorzaak is van de schade. Met molest bedoelen we een gewapend conflict, een burgeroorlog, een opstand, binnenlandse onlusten, georganiseerde gewelddadige acties tegen het openbaar gezag, munitie. Munitie is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.
- Als terrorisme de oorzaak is van de schade.
- Als u bij het indienen van een schade niet de juiste informatie geeft  
Als u gebruik wilt maken van de verzekering, moet u dit bij ons melden. U moet ons dan alle en de juiste informatie geven. Bijvoorbeeld over hoe de schade is ontstaan, welke schade u precies heeft, hoeveel schade u heeft en wat het schadebedrag is. Meldt u een schade en geeft u daarbij met opzet de verkeerde gegevens om ons te misleiden? Of geeft u ons met opzet geen gegevens of niet alle gegevens? Dan hoeven wij niet te betalen. U heeft dan geen recht op alles wat we in de voorwaarden hebben afgesproken. Wij mogen dan ook de volgende dingen doen:
  - We mogen de bedragen opeisen die we al betaald hebben naar aanleiding van uw melding.
  - We mogen de kosten opeisen die we maken om uw schade te onderzoeken.
  - Wij mogen bij stichting CIS registreren dat u ons met opzet de verkeerde of niet alle informatie heeft gegeven. Dit laten we u van tevoren weten.
  - We mogen aangifte doen bij de politie.

## 9. Het gebruik van persoonlijke gegevens

Voor het afhandelen van de claim worden tussen de webwinkel en Centraal Beheer Achmea persoonsgegevens uitgewisseld. Centraal Beheer Achmea gebruikt deze persoonsgegevens voor het afhandelen van de claim ter voorkoming en bestrijding van fraude, voor statistische analyse en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. In verband met een verantwoord schaderegelingbeleid kan de Achmea Groep de persoonsgegevens raadplegen bij de Stichting CIS te Zeist. Doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Zie voor meer informatie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier staat ook het van toepassing zijnde privacyreglement. Centraal Beheer Achmea volgt de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.

## 10. Waar staat het logo Koopzeker voor?

Centraal Beheer Achmea vindt het belangrijk dat u kunt doen met betrouwbare webwinkels. Met het logo en het product Koopzeker geeft Centraal Beheer Achmea aan dat wij vertrouwen hebben in deze webwinkel. Dat vertrouwen is gebaseerd op controles die Centraal Beheer Achmea heeft gedaan, vóórdat de webwinkel het logo mocht voeren.

Daarbij kunt u denken aan:

- Webwinkels die het Koopzeker logo voeren, hebben een door ons gecontroleerde bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- De leveringsvoorwaarden van de webwinkel zijn door ons gecontroleerd en geaccepteerd.
- De kredietwaardigheid van de ondernemer van de webwinkel is gecontroleerd.

## 11. Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over Koopzeker? Dan kunt u ons daarover een brief of e-mail sturen. Stuur uw brief naar:

Centraal Beheer Achmea  
t.a.v. De directie  
Postbus 9150  
7300 HZ Apeldoorn

U kunt ons ook een e-mail sturen. Dat kan via onze website: [www.centraalbeheer.nl](http://www.centraalbeheer.nl).

Bent u een natuurlijk persoon en handelt u niet uit naam van een bedrijf? En bent u niet tevreden met de beslissing van de directie? Stuur dan een brief naar:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Wilt u wel een klacht indienen, maar niet bij ons of bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening? Of bent u niet tevreden met de beslissing of de behandeling van uw klacht? Dan kunt u naar de rechter gaan.

## 12. Welk recht geldt voor deze verzekeringsovereenkomst?

Voor deze verzekeringsovereenkomst geldt het Nederlandse recht.