

Stand: 08.02.2018

## Was ist der R+V-GeräteSchutz?

Der R+V-GeräteSchutz ist eine Elektronikversicherung, die Ihnen im versicherten Schadenfall die Reparaturkosten für das von Ihnen versicherte Gerät ersetzt. Bei einem Totalschaden erhalten Sie in der Regel ein vergleichbares Ersatzgerät bzw. nach Wahl des Versicherers den Zeitwert des Gerätes als Geldersatz. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Versicherungsschutz für das Abhandenkommen des Geräts infolge eines Diebstahls und Einbruchdiebstahls (jeweils unter bestimmten Voraussetzungen), Raubes oder Plünderung abzuschließen. Details entnehmen Sie bitte den Versicherungsbedingungen.

## Welche Geräte können über GenoFon mit dem R+V GeräteSchutz abgesichert werden?

Versichert werden können Handys, Smartphones, E-Book-Reader und Tablets mit einem über 100€ bis zu einem Kaufpreis von 1.500 EUR. Die Versicherung ist für die ersten 2 Monate inklusive, falls eine Verlängerung um weitere 12 oder 24 Monate gewünscht wird muss dies im Bestellprozess beauftragt werden. Eine nachträgliche Beauftragung ist leider nicht möglich.

## Welche Gefahren sind versichert?

Mit dem R+V-GeräteSchutz ist Ihr mobiles, elektronisches Gerät versichert gegen Sachschäden durch Bedienungsfehler, Sturz, Bruch, Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Überspannung, Induktion, Kurzschluss, Sabotage, Vandalismus und Flüssigkeit (jedoch ohne Witterungseinflüsse). Optional können Sie auch das Abhandenkommen des Geräts durch Diebstahl, Einbruchdiebstahl (jeweils unter bestimmten Voraussetzungen), Raub und Plünderung versichern. Diese Aufzählung ist nur beispielhaft. Eine detaillierte Aufstellung sowie etwaige Voraussetzungen für eine Entschädigungsleistung finden Sie in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen.

## Welche Laufzeit hat der Versicherungsvertrag?

Die Versicherung ist für 2 Monate inklusive. Sie können Ihr Gerät wahlweise für weitere 12 Monate oder 24 Monate zusätzlich versichern. Der Vertrag bedarf keiner Kündigung. Dieser endet automatisch mit Vertragsende. Eine nachträgliche Verlängerung des Vertrages ist nicht möglich.

## Wo gilt der R+V-GeräteSchutz?

Der R+V-GeräteSchutz gilt weltweit. Somit sind Sie auch optimal abgesichert bei vorübergehenden Auslandsaufenthalten, wie zum Beispiel im Urlaub.

## Wie kann der Vertrag gekündigt werden?

Der Vertrag endet nach der vereinbarten Laufzeit automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Sie haben nach einem Schadenfall die Möglichkeit, die Versicherung außerordentlich zu kündigen. Diese Kündigung muss dem Versicherer spätestens einen Monat nach Ablehnung oder Auszahlung des Schadens zugegangen sein. Die Kündigung muss per E-Mail an [G\\_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de](mailto:G_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de) erfolgen.

## Wer muss ab wann und wie lange den Beitrag bezahlen?

Die 2 Monate Versicherungsschutz sind inklusive. Wird eine Verlängerung um 12 Monate auf insgesamt 14 Monate oder um 24 Monate auf insgesamt 26 Monate gewünscht, wird der Betrag für die zusätzliche Laufzeit direkt bei Vertragsabschluss fällig und mit Ihrer nächsten Mobilfunkrechnung abgerechnet. Der Beitrag gilt komplett für die ausgewählte Laufzeit. Es ist kein Folgebeitrag zu leisten.

## Was passiert im Schadenfall?

Den Schaden können Sie mit Ihrer Zertifikatsnummer und der R+V-GeräteSchutz-PIN unter [www.geraeteschutz.ruv.de](http://www.geraeteschutz.ruv.de) melden. Bitte geben Sie hier Ihre persönlichen Daten und die angeforderten Angaben zum Schadenfall an, wie beispielsweise das Schadendatum und den Schadenhergang. Nach einer ersten Prüfung werden Sie gegebenenfalls aufgefordert Unterlagen und - sofern es sich nicht um ein Eigentumsdelikt wie Diebstahl handelt - das beschädigte Gerät bei unserem Reparaturdienstleister einzuschicken.

Handelt es sich um einen versicherten Schadenfall, so entstehen Ihnen hierdurch keine Kosten. Sie erhalten einen Versandschein per E-Mail. Bitte verpacken Sie das Gerät sorgfältig und versehen das Paket mit dem ausgedruckten Versandschein. Das Paket wird dann von einem Dienstleister abgeholt. Nach Eingang des beschädigten Geräts erfolgt die Schadenprüfung am Gerät. Handelt es sich um einen versicherten Schaden, so werden die Reparaturkosten bis auf den vereinbarten Selbstbehalt erstattet. Der Selbstbehalt wird per Nachnahme bei Auslieferung des Geräts eingezogen. Im Falle eines versicherten

Stand: 08.02.2018

Eigentumsdelikt oder eines Totalschadens erhalten Sie je nach Wahl des Versicherers ein generalüberholtes Gerät (refurbished) oder den entsprechenden Zeitwert als Geldersatz. Nach einem Totalschaden oder Eigentumsdelikt geht Ihr Versicherungsvertrag auf das Ersatzgerät über.

### **Was passiert, wenn Ihr Zertifikat verloren geht?**

Haben Sie Ihr Zertifikat mit Zertifikatsnummer und R+V-GeräteSchutz-PIN nicht mehr vorliegen, so schicken Sie bitte eine E-Mail an [G\\_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de](mailto:G_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de).

### **Der Kaufbeleg des Geräts ist nicht auffindbar. Was ist zu tun?**

Wenden Sie sich an die GenoFon Kundenbetreuung. Dort erhalten Sie eine Kopie des Kaufbelegs. Im Schadenfall ist dieser wichtiger Bestandteil der Prüfung.

### **Kann für die Dauer der Reparatur ein Leihgerät zur Verfügung gestellt werden?**

Leider ist dies nicht möglich. Sie erhalten Ihr Gerät im Normalfall innerhalb eines kurzen Zeitraums zurück. Falls Sie ein altes Smartphone/Handy haben, können Sie einfach nur die SIM-Karte austauschen und sind wieder erreichbar.

### **Können Vertragsinhalte geändert werden?**

Hat sich Ihre E-Mail-Adresse oder das versicherte Gerät z.B. aufgrund eines Austauschs infolge eines Garantiefalls geändert? Dann schicken Sie uns eine E-Mail an [G\\_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de](mailto:G_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de). Bitte haben Sie Verständnis, dass eine Änderung der Gerätedaten nur unter Vorlage eines Austauschbeleges erfolgen kann.

### **Gilt mein Versicherungsschutz sofort?**

Der Versicherungsschutz beginnt am Folgetag um 12 Uhr des auf Ihrem Lieferschein angegebenen Datums.

### **Ich möchte mir ein neues Smartphone kaufen.**

#### **Gilt mein bestehender R+V-GeräteSchutz automatisch für mein neues Gerät?**

Nein, der R+V-GeräteSchutz bezieht sich unmittelbar auf das im Zertifikat beschriebene Gerät. Sie können jedoch Ihren R+V-GeräteSchutz mit dem versicherten Gerät weiter verkaufen - Bitte melden Sie uns den Besitzerwechsel unter [G\\_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de](mailto:G_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de). Für Ihr neues bei GenoFon erworbenes Gerät erhalten Sie natürlich wieder 2 Monate Versicherungsschutz inklusive und können Ihr Gerät wahlweise für weitere 12 Monate oder 24 Monate zusätzlich versichern.

### **Was für ein Gerät bekomme ich im Schadenfall zurück?**

Handelt es sich um einen versicherten Schadenfall erhalten Sie entweder Ihr eigenes Gerät repariert zurück oder im Totalschadenfall ein gleichwertiges Ersatzgerät gleichen Typs (generalüberholt) bzw. nach Wahl des Versicherers den Zeitwert des Gerätes als Geldersatz.

### **Was passiert mit meinen gespeicherten Fotos und Daten bei Reparatur?**

Deaktivieren Sie bitte den Sperr- oder Wischcode, bevor Sie uns Ihr Gerät einschicken. Ansonsten gehen bei der Reparatur alle Daten verloren und Ihr Gerät wird auf Werkseinstellungen zurückgesetzt. Handelt es sich um ein iPhone? Dann deaktivieren Sie bitte in jedem Fall die Funktion „Mein iPhone suchen“, sofern diese auf Ihrem Gerät aktiviert ist. Ansonsten sind eine verlustfreie Reparatur und vor allem ein Austausch des Geräts nicht möglich. Bitte führen Sie unbedingt (wenn möglich) vor dem Einsenden des Geräts eine Datensicherung durch. Die Daten auf Ihrem Gerät werden von uns natürlich vertraulich behandelt.

### **Wie schnell wird mein Gerät repariert?**

Nach dem Einsenden Ihres Geräts dauert die Reparatur je nach Verfügbarkeit der Ersatzteile in der Regel nicht länger als 14 Werktage.

### **Kann ich das Gerät auch selbst reparieren lassen oder mir ein Neues kaufen und die Rechnung einschicken?**

Nein, das ist leider nicht möglich. Durch die Reparatur unserer Fachspezialisten stellen wir sicher, dass Gewährleistungsansprüche und Garantie erhalten bleiben.

Stand: 08.02.2018

### **Ist mein Zubehör mitversichert?**

Zubehör, welches in der Originalverpackung beim Kauf enthalten war, ist im Regelfall mitversichert. Detaillierte Angaben hierzu finden Sie in den Versicherungsbedingungen.

### **Mein Gerät wurde gestohlen. Was ist zu tun?**

Bitte gehen Sie bei Einbruchdiebstahl, Raub oder Diebstahl wie folgt vor: Melden Sie den Diebstahl bei der Polizei, holen Sie sich eine Anzeigenbestätigung ein und melden Sie den Schaden online unter [www.geraeteschutz.ruv.de](http://www.geraeteschutz.ruv.de). Alle weiteren Informationen erhalten Sie dann von unserem Dienstleister per E-Mail.

### **Ich habe mein Gerät verkauft. Endet dann der Versicherungsvertrag?**

Nein, der Versicherungsvertrag geht mit dem Gerät an den Erwerber über. Dieser hat das Recht, den Vertrag zu kündigen.