

Voorwaarden Zorgeloos Online verzekering Particulier

Versie 1

Wij vinden het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten van uw Zorgeloos Online verzekering Particulier. In deze voorwaarden kunt u lezen waar u voor verzekerd bent. En waarvoor niet. Ook leest u wat u moet doen als u iets overkomt en hoe wij u verder helpen. Deze voorwaarden gelden samen met de versie van de Algemene Voorwaarden die op uw *polis* staat. In deze Algemene voorwaarden staan afspraken tussen u en ons, die voor alle verzekeringen gelden.

Uitleg begrippen

In deze voorwaarden bedoelen wij met 'u' en 'uw': de *verzekeringnemer* en/of de *verzekerden*. Deze staan in hoofdstuk 2 van deze voorwaarden en onder 'Wat bedoelen wij met...?'

In deze voorwaarden bedoelen wij met "wij", "ons" en "onze": N.V. Univé Schade

In deze voorwaarden bedoelen wij met "schade":

- schade aan zaken of spullen en de schade die daar uit volgt
 - financiële schade. Financiële schade is verlies van geld van uw bankrekening of creditcard.
 - verlies van persoonsgegevens
- tenzij anders vermeld.

Wij leggen de schuingedrukte woorden achterin de voorwaarden uit, bij "Wat bedoelen wij met...?".

De verzekering in het kort

Met deze verzekering beveiligt u uw *thuisnetwerk* en bent u verzekerd tegen enkele veel voorkomende *cyberincidenten*. Wij helpen u:

- **Schade te voorkomen;** door het in bruikleen geven van de F-Secure SENSE, dat uw *thuisnetwerk* beveiligt (bijvoorbeeld ook uw slimme thermostaat en uw smart TV). Via de SENSE-app krijgt u de beschikking over antivirus bescherming voor uw apparaten aangesloten op uw *thuisnetwerk* en uw apparaten die u buitenshuis gebruikt. Ook kunt u gebruik maken van een helpdesk voor advies als u vermoedt een concreet cyberrisico te lopen.
- **Schade te beperken en herstellen;** via de Univé helpdesk krijgt u telefonische of online hulp op afstand om uw schade door een *cyberincident* te beperken of te herstellen. Ook zorgen wij voor juridisch verweer wanneer iemand denkt dat u aansprakelijk bent voor schade door een *cyberincident*.
- **Betalen van schade;** als er toch schade resteert door een verzekerd *cyberincident* dan betalen wij de schade aan uw apparatuur, software en de eventuele *extra kosten*. En bent u aansprakelijk voor schade van een ander door een *cyberincident*? Dan betalen wij de schade. Op uw *polis* staat tot welke bedragen wij maximaal betalen.



Wilt u advies als u vermoedt een cyberrisico te lopen?

Bel de Univé Helpdesk op: 0592 348 200.

Openingstijden van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 21:00 uur. Op zaterdag van 10:00 tot 18:00 uur.

Waar kunt u terecht voor hulp of schade bij een cyberincident?

- Bel voor hulp om schade te beperken of te herstellen de Univé Helpdesk 0592 348 200.
- Bent u aansprakelijk gesteld? Bel ons op: 0592 349 249.

NV Univé Schade is gevestigd in Zwolle, KvK-nummer 04073729,
DNB-nummer 12000664.



Inhoudsopgave

1. Wat moet u doen bij schade?	5
2. Wie is verzekerd?	5
3. Waar bent u verzekerd?	5
4. Wanneer bent u verzekerd?	6
5. Wat is niet verzekerd?	6
6. Voorkomen van een cyberincident	7
6.1 Wat is verzekerd?	7
6.2 Wat betalen wij?	7
7. Beperken en herstellen van een cyberincident	7
7.1 Wat is verzekerd?	7
7.2 Wat is niet verzekerd?	8
7.3 Wat betalen wij?	8
8. Vergoeden van schade door een cyberincident	9
8.1 Wat is verzekerd?	9
8.2 Wat is niet verzekerd?	9
8.3 Wat betalen wij?	9
9. Bruikleenovereenkomst F-Secure SENSE	10
9.1 F-Secure SENSE	10
9.2 Gebruik	10
9.3 Einde bruikleen	11
Wat bedoelen wij met ...?	11

1. Wat moet u doen bij schade?

Wat zijn uw plichten in geval van schade?

U mag van ons verwachten dat wij u bij schade snel en goed helpen. Maar daar hebben wij uw hulp wel bij nodig:

- Probeer altijd meer schade te voorkomen of te beperken.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons.
- Geef door of er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen zijn die de schade ook verzekeren of vergoeden.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen. Bijvoorbeeld of u aan de preventieve maatregelen genoemd in hoofdstuk 4 heeft voldaan.
- U werkt mee en mag niets doen waardoor wij benadeeld worden.
- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij een misdrijf of een vermoeden van een misdrijf.
- U moet ons de schade laten behandelen.
- U moet zich houden aan onze beslissingen.

Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?

Dan kunnen wij beslissen:

- u niet langer te helpen;
- geen schadevergoeding te betalen;
- de behandeling van de schade te stoppen.

2. Wie is verzekerd?

U en uw *gezin* zijn verzekerd. Heeft u geen *gezin*? Dan geldt de verzekering alleen voor u.

3. Waar bent u verzekerd?

De verzekering geldt voor:

- uw *thuisnetwerk* en de daarop aangesloten apparaten, op uw *woonadres* in Nederland;
- *extra kosten*, in Nederland;
- uw apparaten die u ook buitenshuis gebruikt, met daarop antivirus software zoals in hoofdstuk 4 vermeld, in Europa;
- schade door *online fraude*, in Europa;
- schade aan een ander waarvoor u aansprakelijk bent gesteld, in de wereld.



4. Wanneer bent u verzekerd?

De verzekering geldt alleen als u aan de volgende maatregelen heeft voldaan:

- de F-Secure SENSE op de juiste wijze op uw *woonadres* heeft geïnstalleerd en alle updates heeft toegelaten.
- de SENSE-app op ten minste één van uw apparaten heeft geïnstalleerd en alle beveiligingsinstructies zo spoedig mogelijk heeft opgevolgd.
- alle apparaten door SENSE met het *thuisnetwerk* zijn verbonden.
- antivirus bescherming via de SENSE-app op uw apparaten (pc, laptop, tablet, telefoon en/of soortgelijke apparaten) heeft geïnstalleerd en alle updates heeft toegelaten. Gebruik van andere antivirus software is ook toegestaan mits deze tenminste tegen dezelfde gevaren bescherming geeft en u alle updates heeft toegelaten.

Op unive.nl/zorgeloosonline leest u de gevaren waartegen de F-Secure SENSE bescherming biedt.

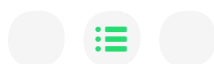
5. Wat is niet verzekerd?

In dit hoofdstuk staat wanneer wij schade niet betalen. Maar er zijn meer situaties waarin wij schade niet betalen. Die gelden alleen voor een gedeelte van de verzekering. Die situaties vindt u bij andere hoofdstukken onder "Wat is niet verzekerd".

Niet verzekerd is schade:

- die op uw *polis* staat als niet verzekerd;
- die al is uitgesloten op basis van onze Algemene Voorwaarden;
- die is ontstaan door een *cyberincident* van vóór de ingangsdatum van deze verzekering;
- die niet het gevolg is van een *cyberincident*;
- door opzet. Zie onze Algemene Voorwaarden;
- van een bedrijf waar u voor werkt;
- die te maken heeft met cryptovaluta;
- die, als deze verzekering nooit zou hebben bestaan, verzekerd is onder een andere verzekering of wordt vergoed op basis van een wet of voorziening;
- genoemd in 7.2 of 8.2 van deze voorwaarden.

U bent verzekerd als particulier. De verzekering geldt niet als u handelt als bedrijf of zelfstandig ondernemer. Of activiteiten onderneemt die, gelet op hun soort en omvang, lijken op bedrijfsmatige activiteiten waaruit u een inkomen krijgt.



6. Voorkomen van een cyberincident

6.1 Wat is verzekerd?

Om *cyberincidenten* en schade hierdoor te voorkomen krijgt u door het afsluiten van deze verzekering van ons de F-Secure SENSE in bruikleen. U leest meer over de bruikleenovereenkomst in hoofdstuk 9. Ook krijgt u toegang tot de SENSE-app waarmee u:

- de antivirus bescherming activeert voor uw apparaten aangesloten op het *thuisnetwerk*;
- de antivirus bescherming activeert voor uw apparaten die u ook buitenshuis gebruikt;
- de F-Secure SENSE kunt gebruiken en beheren.

Om verdere schade door een *cyberincident* te voorkomen verwachten wij dat u:

- een back-up maakt van uw digitale gegevens;
- de back-up op een veilige plaats bewaart;
- na het maken van de back-up regelmatig test of de back-up (nog) goed werkt.

Verder kunt u gebruik maken van telefonisch advies van de Univé Helpdesk. Dit geldt als u vermoedt een concreet cyberrisico te lopen. Bijvoorbeeld als u een verdachte mail ontvangt of doorgeleid wordt naar een website die u niet vertrouwt of *online fraude* vermoedt. De contactgegevens leest u op pagina 1.

6.2 Wat betalen wij?

De kosten van telefonisch advies van de Univé Helpdesk.

7. Beperken en herstellen van een cyberincident

7.1 Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor:

- Hulp door de Univé Helpdesk:
 - bij het verwijderen van kwaadaardige bedreigingen op uw apparaten of *thuisnetwerk*;
 - om uw apparaten en *thuisnetwerk* weer toegankelijk te maken;
 - bij het herstellen van software van uw apparaten;
 - bij het herstellen of toegankelijk maken van uw persoonlijke digitale bestanden;



- na aantasting van uw *e-reputatie*. De Univé Helpdesk onderzoekt dan wat er is gebeurd. In overleg met u stopt de Univé Helpdesk de aantasting, en verwijdert of *verdringt* de ongewenste informatie.
- na *online fraude* met uw *identiteitsgegevens*, uw bankrekening of creditcard. De Univé Helpdesk onderzoekt dan wat er is gebeurd. Samen met uw hulp stopt de Univé Helpdesk de *online fraude*.

U krijgt de hulp telefonisch of online op afstand.

- Advies door de Univé Helpdesk. U krijgt advies en informatie hoe u de praktische gevolgen van de inbreuk op uw *e-reputatie* of het misbruik van uw *identiteitsgegevens* kunt beperken en ongedaan kunt maken. Bijvoorbeeld over het informeren van instanties of personen en over het herstellen van accounts.
- Juridisch verweer door een deskundige van Univé. U moet ons dan de leiding van het juridisch verweer geven. Deze dekking geldt als een ander u aansprakelijk stelt voor schade door een *cyberincident* die is veroorzaakt via uw *thuisnetwerk* of een apparaat van u.

7.1.1. Hoe vaak helpen wij u?

Per *verzekeringsperiode* helpt de Univé Helpdesk u in totaal bij maximaal 3 *cyberincidenten*.

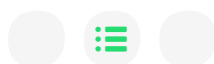
7.2 Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd is:

- hulp die niet het gevolg is van een *cyberincident*.
- juridisch verweer als het gaat om:
 - schade van *verzekerden onderling* op deze *polis*;
 - schade van mensen die met u in een woning wonen;
 - apparaten die u heeft uitgeleend aan een ander buiten uw *gezin*;
- *online fraude* met een bankrekening of creditcard bij een bedrijf of instelling die geen vergunning heeft van De Nederlandsche Bank (DNB) of van een nationale bank van een EU-lidstaat;
- hulp die het gevolg is van het zelf vrijgeven aan of delen met anderen van *beveiligingsgegevens* of *identiteitsgegevens*.

7.3 Wat betalen wij?

De kosten van hulp door de Univé Helpdesk betalen wij volledig.



8. Vergoeden van schade door een cyberincident

8.1 Wat is verzekerd?

- Schade aan uw apparaten, software en de eventuele *extra kosten* die u maakt met toestemming van Univé.
- Schade of kosten van een *verzekerde* door *online fraude* met uw *identiteitsgegevens*, bankrekening of creditcard.
- Kosten als een *verzekerde* identiteitsdocumenten, bankpassen- of creditcards moet vervangen.
- Schade die een ander lijdt, door een *cyberincident* die is veroorzaakt via een apparaat van u en waar u aansprakelijk voor bent. Dit geldt voor schade aan spullen of zaken.

8.2 Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd is schade:

- die niet het gevolg is van een *cyberincident*.
- aan uw apparaten als deze niet met het door F-Secure SENSE beveiligde *thuisnetwerk* zijn verbonden en niet zijn beveiligd met antivirus via SENSE-app of een andere antivirus bescherming die gelijke bescherming geeft als de SENSE-app;
- van mensen die met u in een woning wonen maar geen deel uitmaken van uw *gezin*;
- als u uw apparaten heeft uitgeleend aan een ander buiten uw *gezin*.
- die het gevolg is van het zelf vrijgeven aan of delen met anderen van (toegangs-)codes, *beveiligingsgegevens* of *identiteitsgegevens*.

Vervolgt Justitie u in verband met een verzekerde schade? Dit moet u zelf regelen en zelf alle kosten betalen. Wij helpen u als wij denken dat dit ook voor ons belangrijk is. Wij vergoeden geen boetes, afkoopsommen en kosten.

8.3 Wat betalen wij?

- Tot € 5.000 voor schade aan uw apparaten, software en eventuele *extra kosten*.
 - Kan uw apparaat gerepareerd worden? Dan betalen wij de kosten van reparatie tot maximaal de waarde volgens de afschrijvingslijst woonverzekering op unive.nl/afschrijvingslijsten.
 - Kan uw apparaat niet gerepareerd worden? Dan betalen wij de waarde volgens de afschrijvingslijst woonverzekering op unive.nl/afschrijvingslijsten.
 - Voor software die u zelf heeft betaald en geïnstalleerd op het apparaat en die u opnieuw moet kopen, betalen wij het aankoopbedrag.
 - Recovery, als onderdeel van *extra kosten*, betalen wij alleen als er sprake is van een redelijke kans op herstel van verloren digitale gegevens.



- Tot € 5.000 voor schade door *online fraude*.
- Tot € 5.000 voor vervangen van identiteitsdocumenten, bankpassen- of creditcards.
- Tot € 2.500.000 voor schade aan spullen of zaken die een ander lijdt, door een *cyberincident* waar u aansprakelijk voor bent. Wij betalen de *dagwaarde*. Wij mogen een schade rechtstreeks betalen aan de persoon die schade heeft. Wij mogen ook een regeling met de persoon die schade heeft treffen.

Wij betalen alleen de redelijke kosten.

Wij betalen geen (digitaal) losgeld, bijvoorbeeld:

- bij kwaadaardige/-willende software, gijzelsoftware zoals ransomware of malware;
- bij misdrijven zoals afpersing.

8.3.1 Hoe vaak betalen wij?

Per *verzekeringperiode* vergoeden wij in totaal maximaal 3 *cyberincidenten*.

9. Bruikleenovereenkomst F-Secure SENSE

9.1 F-Secure SENSE

De F-Secure SENSE is nieuw en wordt u in goede staat ter beschikking gesteld door Univé. Inbegrepen is het gebruik van de SENSE-app. Daarmee kunt u ook gebruik maken van antivirus bescherming voor uw apparaten die u buitenshuis gebruikt. U betaalt voor het gebruik van de F-Secure SENSE en de SENSE-app geen aanvullende kosten. U betaalt enkel het premiebedrag voor de verzekering dat op de nota staat.

9.2 Gebruik

- U gaat zorgvuldig om met de F-Secure SENSE. U gebruikt de F-Secure SENSE en SENSE-app alleen op de juiste wijze.
- U mag de F-Secure SENSE niet aan een ander in gebruik afstaan of aan een ander verhuren.
- U moet zelf voor een internetverbinding zorgen via een provider op uw *woonadres*.
- Als:
 - de F-Secure SENSE wordt gestolen, kapot gaat, of niet meer werkt;
 - de SENSE-app niet meer (goed) werkt;meld dit dan direct bij uw regionale Univé waar u deze verzekering heeft afgesloten.
- Als blijkt dat schade aan de F-Secure SENSE is toegebracht anders dan door normaal gebruik, dan wordt de schade bij u in rekening gebracht.
- Univé is niet aansprakelijk voor eventuele (in)directe schade veroorzaakt door:
 - (het gebruik van) de F-Secure SENSE,



- de SENSE-app of
- de dienstverlening van F-Secure SENSE en de SENSE-app.

9.3 Einde bruikleen

De F-Secure SENSE blijft van Univé tijdens de looptijd van de verzekering. Als de verzekering stopt, krijgt u een brief van ons met informatie over het inleveren van het apparaat. Ook kan Univé u een voorstel doen om de F-Secure SENSE over te nemen. Met het stoppen van de verzekering eindigt ook het gebruik van de SENSE-app en de daarbij behorende antivirus bescherming.

Wat bedoelen wij met ...?

Beveiligingsgegevens

Gegevens die nodig zijn om te kunnen inloggen of toegang te krijgen tot een (afgeschermd deel van een) website. Dit zijn gegevens zoals inlognaam, gebruikersnaam, toegangscode, wachtwoorden, biometrische gegevens.

Cyberincident

Elke toegang door een derde zonder uw toestemming of medeweten tot:

- uw *thuisnetwerk*;
- de daarmee verbonden computers en apparaten;
- de daarop opgeslagen digitale gegevens.

De toegang kan plaatsvinden door middel van bijvoorbeeld hacken, computervirus, malware/ransomware. Maar ook door middel van *phishing*.

Dagwaarde

De nieuwwaarde min een bedrag voor veroudering en slijtage. Meer informatie over de dagwaarde leest u op unive.nl/afschrijvingslijsten.

E-reputatie

Het privéleven en de persoonlijke gegevens van *verzekerde* op sociaal netwerk, internetsites of vlogs of forums. De aantasting van e-reputatie gaat over laster, smaad en belediging, door publicatie van persoonlijke informatie, zoals een foto, bericht of video.

Extra kosten

- Kosten van (cyber-)experts voor onderzoek en vaststellen van schade;
- Kosten van recovery.



Gezin

- uzelf, als *verzekeringnemer* die de verzekering heeft afgesloten;
- uw partner, kinderen of andere inwonende familieleden die met u samenwonen en op hetzelfde *woonadres* in Nederland staan ingeschreven.

Identiteitsgegevens

Identiteitsgegevens zijn gegevens wie u bent en waar u woont zoals: adresgegevens, telefoonnummer, identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, kentekenbewijs of internationale motorrijtuigverzekeringskaart, bankidentiteitsbewijs of persoonlijk BSN-nummer.

Online fraude

Het misbruiken van *identiteitsgegevens*, bankrekening of creditcard van *verzekerde*, verkregen door een *cyberincident*, met het doel voordeel te behalen, anderen te misleiden, de *e-reputatie* van *verzekerde* aan te tasten of op andere wijze *verzekerde* te benadelen.

Phishing

Is een vorm van oplichting via het internet waarbij criminelen hengelen naar persoonlijke gegevens. Meestal gebeurt dit via een nepmail, een online bericht of een nepwebsite van een bekend bedrijf of instantie. De middelen zijn dan haast niet van echt te onderscheiden. U wordt langs die weg misleid om *identiteitsgegevens* of *beveiligingsgegevens* in te voeren. Met deze gegevens wordt vervolgens fraude gepleegd of wordt u benadeeld.

Van phishing is geen sprake als u op andere wijze (toegangs-)codes of *beveiligingsgegevens* vrijgeeft of afgeeft.

Polis

Het bewijs van verzekering.

Thuisnetwerk

Het netwerk op het *woonadres* van *verzekeringnemer* waarmee uw apparaten draadloos of met kabels door F-secure SENSE met het internet zijn verbonden.

Verdringen van informatie

Informatie op websites minder zichtbaar maken door andere inhoud hoger in de resultaten van zoekmachines weer te laten geven. Dit gebeurt onder voorbehoud van de technische mogelijkheden of beperkingen van het internet.

Verzekerde(n)

U en uw *gezin*.



Verzekeringnemer

De persoon die bij Univé de verzekering heeft gesloten. En als *verzekeringnemer* op de *polis* staat.

Verzekeringsperiode

De periode van:

- de datum dat de verzekering start tot de eerste verlengingsdatum. Dat kan ook een deel van een jaar zijn;
- 12 maanden vanaf de verlengingsdatum;
- de laatste verlengingsdatum tot het einde van de verzekering.

Woonadres

Het adres waar u:

- bij een gemeente in Nederland staat ingeschreven, en
- waar u woont en het meeste bent.

