



Fragen und Antworten zum R+V-GeräteSchutz

Wir haben die häufigsten Fragen zum R+V-GeräteSchutz für Sie zusammengestellt.
Ist Ihre Frage nicht dabei?
Dann schreiben Sie uns eine E-Mail an G_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de.

1.	Was ist der R+V-GeräteSchutz?	1
2.	Welche Geräte können mit dem R+V-GeräteSchutz abgesichert werden?	1
3.	Ist mein Zubehör mitversichert?	1
4.	Kann ich gegen Aufpreis ein Gerät versichern, das älter als 6 Monate ist?	1
5.	Welche Gefahren sind versichert?	1
6.	Welche Laufzeit hat der Versicherungsvertrag?	2
7.	Gilt mein Versicherungsschutz sofort?	2
8.	Wer muss ab wann und wie lange den Beitrag bezahlen?	2
9.	Kann ich meinen Vertrag nachträglich widerrufen?	2
10.	Wie kann der Vertrag gekündigt werden?	2
11.	Wo gilt der R+V-GeräteSchutz?	2
12.	Was passiert im Schadenfall?	2
13.	Habe ich im Schadenfall eine Selbstbeteiligung zu tragen?	3
14.	Was für ein Gerät bekomme ich im Schadenfall zurück?	3
15.	Was passiert mit meinen gespeicherten Fotos und Daten bei Reparatur?	3
16.	Wie schnell wird mein Gerät repariert?	3
17.	Mein Gerät wurde gestohlen. Was ist zu tun?	3
18.	Kann für die Dauer der Reparatur ein Leihgerät zur Verfügung gestellt werden?	4
19.	Was passiert, wenn mein Zertifikat verloren geht?	4
20.	Der Kaufbeleg des Geräts ist nicht auffindbar. Was ist zu tun?	4
21.	Können Vertragsinhalte geändert werden?	4
22.	Ich möchte mir ein neues Gerät kaufen. Gilt mein bestehender R+V-GeräteSchutz automatisch für mein neues Gerät?	4
23.	Was passiert, wenn mein Gerät aufgrund eines Defekts im Rahmen der Gewährleistung des Herstellers ersetzt wird?	4
24.	Ich habe mein Gerät verkauft. Endet dann mein Versicherungsvertrag?	4

1. 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 entsprechenden Wert als Geldersatz. Dies kann je nach Produkt der Zeitwert (Classic oder Comfort) oder der Neuwert (Premium) jeweils abzüglich der vereinbarten Selbstbeteiligung sein. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Versicherungsschutz für das Abhandenkommen des Geräts infolge eines Diebstahls und Einbruchdiebstahls, Raubs oder Plünderung abzuschließen. Details entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Bedingungen für den R+V-GeräteSchutz.

2. Welche Geräte können mit dem R+V-GeräteSchutz abgesichert werden?

Versichert werden können Smartphones und Handys bis zu einem Kaufpreis von 2.000 EUR, E-Book-Reader, Tablets und Smartwatches bis zu einem Kaufpreis von 1.500 EUR sowie Laptops und Digitalkameras bis zu einem Kaufpreis von 5.000 EUR.

Als Kaufpreis gilt in der Regel der Betrag, der in Ihrem Kaufbeleg (Rechnung) ausgewiesen ist. Ist Ihr Gerät jedoch durch den Hersteller oder Provider bezuschusst/subventioniert (z.B. Kaufpreis 1 EUR bei Abschluss eines Mobilfunkvertrags), dann ist als Kaufpreis die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers anzusetzen.

Für alle Geräte gilt: Das Gerät darf bei Vertragsabschluss nicht älter als 6 Monate sein. Da das Gerätealter überholter und instandgesetzter (refurbished) Geräte nicht zweifelsfrei bestimmt werden kann, sind diese vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

Darüber hinaus kann für Geräte, die nicht für den Verkauf in der Bundesrepublik Deutschland vorgesehen sind sowie für Plagiate oder sonstige nicht originale Herstellerprodukte kein Versicherungsschutz geboten werden.

3. Ist mein Zubehör mitversichert?

Zubehör, welches in der Originalverpackung beim Kauf enthalten war, ist im Regelfall mitversichert. Detaillierte Angaben hierzu finden Sie in den Allgemeinen Bedingungen für den R+V-GeräteSchutz.

4. Kann ich gegen Aufpreis ein Gerät versichern, das älter als 6 Monate ist?

Nein, das ist leider nicht möglich.

5. Welche Gefahren sind versichert?

Mit dem R+V-GeräteSchutz ist Ihr mobiles, elektronisches Gerät versichert gegen Sachschäden insbesondere durch:

- Bedienungsfehler,
- Sturz, Bruch,
- Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Überspannung, Induktion, Kurzschluss,
- Sabotage, Vandalismus
- Hagel, Sturm, Witterung,
- Leitungswasser und sonstige Flüssigkeiten.

Optional können Sie auch das Abhandenkommen des Geräts durch Diebstahl, Einbruchdiebstahl, Raub und Plünderung versichern.

Diese Aufzählung ist nur beispielhaft. Eine detaillierte Aufstellung sowie etwaige Voraussetzungen für eine Entschädigungsleistung finden Sie in den Allgemeinen Bedingungen für den R+V-GeräteSchutz.

6. Welche Laufzeit hat der Versicherungsvertrag?

Sie können Ihr Gerät wahlweise für 12 Monate oder 24 Monate versichern. Der Vertrag bedarf keiner Kündigung. Dieser endet automatisch mit Vertragsende. Eine nachträgliche Verlängerung des Vertrags ist nicht möglich.

7. Gilt mein Versicherungsschutz sofort?

Bei einem Gerät, das zum Zeitpunkt des Online-Abschlusses nicht älter als 7 Tage ist, haben Sie ab dem nächsten Tag um 12:00 Uhr Versicherungsschutz. Andernfalls gilt eine Wartezeit von 6 Wochen, d.h. der Versicherungsschutz beginnt erst 6 Wochen nach Online-Abschluss. Bitte beachten Sie auch hier, dass das maximale Gerätealter für diese Versicherung 6 Monate beträgt.

8. Wer muss ab wann und wie lange den Beitrag bezahlen?

Der Beitrag wird direkt bei Vertragsabschluss fällig, ist von Ihnen zu entrichten und wird – je nach gewählter Zahlungsmethode – eingezogen. Der Beitrag gilt komplett für die ausgewählte Laufzeit. Es ist kein Folgebeitrag zu leisten.

9. Kann ich meinen Vertrag nachträglich widerrufen?

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Widerruf erfolgt per Online-Formular über unsere Internetseite: [R+V-GeräteSchutz widerrufen \(ruv.de\)](https://www.ruv.de).

10. 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 erfolgen.

11. Wo gilt der R+V-GeräteSchutz?

Mit dem R+V-GeräteSchutz sind Sie überall und jederzeit optimal abgesichert – bei vorübergehenden Aufenthalten (z. B. im Urlaub) auch weltweit.

12. Was passiert im Schadenfall?

Den Schaden können Sie mit Ihrer Zertifikatsnummer und der R+V-GeräteSchutz-PIN über unsere Internetseite melden: [Schadenmeldung zu Ihrem R+V-GeräteSchutz \(ruv.de\)](https://www.ruv.de). 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 teilen wir Ihnen das weitere Vorgehen mit. Entweder können Sie Ihr Gerät bei einer von Ihnen beauftragten Reparaturwerkstatt reparieren lassen oder wir schalten ein Reparaturdienstleistungsunternehmen ein. Dann werden Sie aufgefordert Unterlagen und – sofern es sich nicht um ein Eigentumsdelikt wie Diebstahl handelt – das beschädigte Gerät bei unserem Reparaturdienstleister einzuschicken. Sie erhalten dann 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. Für beide Varianten gilt: handelt es sich um einen versicherten Schaden, so werden die Reparaturkosten bis auf die vereinbarte Selbstbeteiligung erstattet. Im Falle eines versicherten Eigentumsdelikts oder eines Totalschadens erhalten Sie je nach Wahl des Versicherers ein (ggf.) gebrauchtes Ersatzgerät oder den entsprechenden Wert als Geldersatz. Nach einem Totalschaden oder Eigentumsdelikt geht Ihr Versicherungsvertrag auf das Ersatzgerät über. Wird

Ihnen kein Ersatzgerät von uns zur Verfügung gestellt, teilen Sie uns bitte mit, welches Gerät Sie sich als Ersatz beschafft haben. Gerne prüfen wir dann, ob Ihr R+V-GeräteSchutz auf Ihr neues Gerät übertragen werden kann.

Bitte beachten Sie, dass eine Schadenmeldung ausschließlich online über die genannte Adresse möglich ist.

13. Habe ich im Schadenfall eine Selbstbeteiligung zu tragen?

Je nach gewählter Größenklasse haben Sie im Schadenfall eine Selbstbeteiligung zu tragen. Die genaue Höhe entnehmen Sie bitte den Allgemeinen Bedingungen zum R+V-GeräteSchutz.

Bitte beachten Sie hierbei, dass für Eigentumsdelikte – sofern diese mitversichert gelten – eine abweichende Selbstbeteiligung anfällt.

Erfolgt die Reparatur durch ein von uns Beauftragtes Reparaturdienstleistungsunternehmen, wird die Selbstbeteiligung per Nachnahme bei Auslieferung des reparierten bzw. des ausgetauschten Geräts eingezogen. Bei einer Entschädigung in Form von Geldersatz wird die Entschädigungszahlung entsprechend gekürzt.

14. 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 (ggf.) gebrauchtes Ersatzgerät gleichen Typs bzw. nach Wahl des Versicherers entsprechenden Wert als Geldersatz. Dies gilt nur, wenn wir ein Reparaturdienstleistungsunternehmen mit der weiteren Bearbeitung beauftragen.

15. 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 vertraulich behandelt. Dies gilt nur, wenn wir ein Reparaturdienstleistungsunternehmen mit der weiteren Bearbeitung beauftragen.

Grundsätzlich empfiehlt es sich immer, eine Datensicherung vorzunehmen. Insbesondere auch dann, wenn Sie die Reparatur selbst in Auftrag geben.

16. 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. Dies gilt nur, wenn wir ein Reparaturdienstleistungsunternehmen mit der weiteren Bearbeitung beauftragen.

17. Mein Gerät wurde gestohlen. Was ist zu tun?

Sofern Eigentumsdelikte mitversichert gelten, gehen Sie bitte bei Diebstahl, Einbruchdiebstahl, Raub oder Plünderung wie folgt vor: melden Sie den Diebstahl bei der Polizei, holen Sie sich eine Anzeigenbestätigung ein und melden Sie den Schaden online hier: [Schadenmeldung zu Ihrem R+V-GeräteSchutz \(ruv.de\)](https://www.ruv.de).

Beauftragen wir ein Reparaturdienstleistungsunternehmen mit der weiteren Bearbeitung, erhalten Sie alle weiteren Informationen per E-Mail.

Ob Eigentumsdelikte mitversichert gelten, können Sie Ihrem Zertifikat entnehmen.

18. Kann für die Dauer der Reparatur ein Leihgerät zur Verfügung gestellt werden?

Leider ist dies nicht möglich. Beauftragen wir ein Reparaturdienstleistungsunternehmen mit der Reparatur, erhalten Sie 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.

19. Was passiert, wenn mein 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.

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

Wenden Sie sich an Ihren Händler bzw. Verkäufer. Dieser stellt Ihnen eine Kopie des Kaufbelegs zur Verfügung. Im Schadenfall ist dieser wichtiger Bestandteil der Prüfung.

21. 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. Bitte haben Sie Verständnis, dass eine Änderung der Gerätedaten nur unter Vorlage eines Austauschbelegs erfolgen kann.

22. Ich möchte mir ein neues Gerät kaufen. Gilt mein bestehender R+V-GeräteSchutz automatisch für mein neues Gerät?

Nein, der R+V-GeräteSchutz bezieht sich unmittelbar auf das Gerät mit der bei Online-Abschluss von Ihnen angegebenen IMEI/Seriennummer. Sie können jedoch Ihren R+V-GeräteSchutz mit dem versicherten Gerät weiterverkaufen. Bitte melden Sie uns den Besitzerwechsel unter G_R+V-GeraeteSchutz@ruv.de. Für Ihr neues Gerät können Sie – sofern es nicht älter als 6 Monate ist – den R+V-GeräteSchutz neu abschließen.

23. Was passiert, wenn mein Gerät aufgrund eines Defekts im Rahmen der Gewährleistung des Herstellers ersetzt wird?

Der Versicherungsschutz geht auf das Ersatzgerät über. Nennen Sie uns in diesem Fall einfach die IMEI des neuen Geräts. Diese werden wir in unsere Systeme übernehmen und Ihnen die aktualisierten Vertragsunterlagen per E-Mail zukommen lassen.

24. Ich habe mein Gerät verkauft. Endet dann mein Versicherungsvertrag?

Nein, der Versicherungsvertrag geht mit dem Gerät an den Erwerber über. Dieser hat das Recht, den Vertrag zu kündigen. Im Nachgang dazu erhalten Sie eine anteilige Beitragsrückerstattung, die sich in ihrer Höhe an der noch verbleibenden Versicherungsdauer bemisst.