

# VERZEKERINGSVOORWAARDEN

## Versie 8 juli 2015

### 1. INTRODUCTIE

Dit zijn de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn op de verzekeringsovereenkomst LIFELINE OPTIMAAL. Deze verzekeringsvoorwaarden geven U alle details over de dekking, uitsluitingen van de dekking, wat U moet doen in geval van een claim, hoe U de verzekering kunt beëindigen en over UW overige rechten en verplichtingen. WIJ verzoeken U de verzekeringsvoorwaarden en UW POLISBLAD zorgvuldig door te lezen en veilig te bewaren.

WIJ, Aviva Insurance Limited, onderschrijven deze polis en hoewel we aansprakelijk zijn onder deze voorwaarden, zijn WE met Connected World Services Netherlands B.V. overeengekomen dat zij gemachtigd zijn de PREMIE te incasseren. Zij zijn tevens U contactpersoon voor alle vragen omtrent LIFELINE OPTIMAAL. Indien U naar aanleiding van deze verzekeringsvoorwaarden nog vragen heeft, dan kunt U bellen naar LIFELINE op het nummer 0800 424 4335 of een e-mailbericht sturen naar [info@lifeline-insurance.nl](mailto:info@lifeline-insurance.nl) Oproepen naar ONZE 0800-telefoonnummers zijn gratis wanneer ze worden verricht via een vast toestel in Nederland.

Deze overeenkomst voldoet aan het vereiste van onzekerheid als bedoeld in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek. Over het VERLIES, de diefstal, de BESCHADIGING of het DEFECT waarvoor de verzekerde vergoeding claimt, bestaat bij het sluiten van de overeenkomst geen zekerheid. Er bestaat evenmin zekerheid of, wanneer en tot welk bedrag onder de verzekeringsovereenkomst enige uitkering moet worden gedaan.

### 2. DEFINITIES VAN BEGRIPPEN IN DEZE VERZEKERINGSVOORWAARDEN

Bepaalde begrippen in deze verzekeringsvoorwaarden hebben een specifieke betekenis. Indien begrippen in het HOOFDLETTERS gedrukt zijn, dan hebben de begrippen – in plaats van de gebruikelijke, alledaagse betekenis – uitsluitend de betekenis zoals hieronder beschreven.

#### ACCESSOIRE(S)

Alle standaard ACCESSOIRES die bij UW APPARATUUR geleverd worden door de fabrikant en alle extra items die gekocht worden bij de Typhone.nl waar U LIFELINE OPTIMAAL heeft aangevraagd en die specifiek zijn bedoeld om als ACCESSOIRE bij UW APPARATUUR te gebruiken.

#### APPARATUUR

De zaak die gedekt wordt onder UW verzekeringsovereenkomst, zoals beschreven op UW POLISBLAD, of een vervangende zaak die door ONS is verstrekt nadat een door U ingediende claim door ONS is geaccepteerd.

#### BESCHADIGING / BESCHADIGD

Schade aan UW APPARATUUR die de werking daarvan aantast, inclusief schade door vloeistoffen en schade aan het scherm, die is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis en die het gevolg is van een INCIDENT dat niet opzettelijk is veroorzaakt, of schade aan UW APPARATUUR die de werking daarvan aantast, die is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis en die opzettelijk is veroorzaakt door een ander dan de GEBRUIKER.

#### DEFECT

Storing in de werking van UW APPARATUUR door een interne elektronische of mechanische fout, die zich voordoet nadat de fabrieksgarantie verlopen is.

#### GEEK SQUAD

GEEK SQUAD is een handelsnaam van Connected World Services Netherlands B.V. LIFELINE is deel van het GEEK SQUAD team dat UW polisadministratie en claimafhandeling verwerkt.

#### GEBRUIKER

U of een bekende van u, die met UW toestemming de APPARATUUR gebruikt op het moment van het INCIDENT.

#### **INCIDENT**

Een eenmalige gebeurtenis die tot gevolg heeft dat U onder UW verzekeringsovereenkomst een claim indient voor BESCHADIGING, diefstal, VERLIES of DEFECT.

#### **LIFELINE**

LIFELINE is een handelsnaam van Connected World Services Netherlands B.V. gevestigd aan de Euroweg 20, 3825 HD, Amersfoort (KVK 33257316). Connected World Services Netherlands B.V. handelt onder de namen Lifeline en Geek Squad, is een bemiddelaar in de zin van de Wet op het financieel toezicht en heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (12042403). LIFELINE (deel van het Geek Squad team) doet de polis administratie en is UW contactpersoon vanaf het begin van UW verzoek tot deze polis. Dit betekent dat U Lifeline kunt contacteren voor vragen met betrekking tot de verzekeringsdekking, claim afhandeling, klachtafhandeling en poliswijzigingen met betrekking tot UW polis. Daarnaast, zal LIFELINE UW PREMIEs incasseren als U gekozen heeft voor een terugkerende betaling.

#### **LIFELINE OPTIMAAL**

Het product dat U heeft aangevraagd via TYPHONE.NL en dat bestaat uit de verzekeringsovereenkomst tussen U en ons waarop deze verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn.

#### **NETWERKPROVIDER**

Het bedrijf dat tegen betaling door U zorgdraagt voor de verbinding van UW APPARATUUR om bellen en aanvullende diensten met UW APPARATUUR mogelijk te maken.

#### **ONLINE TELECOM SERVICES**

Online Telecom Services is de partij die de APPARATUUR levert in samenwerking met Connected World Services Netherlands B.V.

#### **ONRECHTMATIG GEBRUIK**

Bellen, downloaden van gegevens, verzenden van e-mailberichten, gebruik van internet en het verzenden van MMS-berichten en SMS-berichten na diefstal of na het VERLIES van UW APPARATUUR.

#### **POLISBLAD**

Het door of namens ONS afgegeven bewijs van de verzekeringsovereenkomst.

#### **PREMIE(s)**

Het bedrag dat (of de bedragen die) U dient te betalen voor de dekking die WIJ op grond van de verzekeringsovereenkomst verlenen en dat staat (of die staan) vermeld op UW POLISBLAD.

#### **TYPHONE.NL**

De website waar UW verzekeringsovereenkomst kan worden aangevraagd. Typhone.nl is de website waar U UW APPARATUUR besteld heeft. Typhone.nl is een handelsnaam van Typhone E-Concepts B.V. Typhone E-Concepts B.V. is gevestigd aan de Luchthavenweg 81, 5657 EA Eindhoven. **ONLINE TELECOM SERVICES** gebruikt Typhone.nl als verkoopkanaal. Deze website treedt op als bemiddelaar bij het aanvragen van UW verzekeringsovereenkomst, maar is vrijgesteld van het toezicht door de Autoriteit Financiële Markten.

#### **U, UW**

De natuurlijk persoon of rechtspersoon die vermeldt staat op het POLISBLAD en onder de verzekeringsovereenkomst verzekeringnemer tevens verzekerde is. Dit betekent dat uitsluitend U onze contractspartij bent, uitsluitend U gehouden bent tot PREMIEbetaling en uitsluitend U aanspraak kunt maken op dekking onder deze verzekeringsovereenkomst.

#### **VERLIES / VERLOREN**

Het VERLIES van de APPARATUUR door de GEBRUIKER als gevolg van een INCIDENT dat niet opzettelijk is veroorzaakt.

### **WIJ, ONS, ONZE, AVIVA**

De verzekeraar Aviva Insurance Limited met wie U de verzekeringsovereenkomst aangaat en die de verplichtingen zoals omschreven in deze verzekeringsvoorwaarden en het POLISBLAD zal nakomen. Aviva Insurance Limited is een rechtspersoon naar het recht van het Verenigd Koninkrijk, die in Schotland is geregistreerd onder ondernemingsnummer 2116, met hoofdkantoor te Pitheavlis, Perth PH2 0NH, Schotland. Aviva Insurance Limited beschikt in het Verenigd Koninkrijk over een vergunning van de Prudential Regulation Authority (Financial Services Register registratienummer: 202153) en staat onder toezicht van de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority. Aviva Insurance Limited is opgenomen in het Register Verzekeraars van De Nederlandsche Bank en is bevoegd in Nederland schadeverzekeringen aan te bieden.

### **3. GESCHIKTHEID**

Om LIFELINE OPTIMAAL te kunnen afsluiten, dient U:

1. uw vaste woon- of verblijfplaats in Nederland te hebben en 16 jaar of ouder te zijn indien U een natuurlijk persoon bent;
2. te beschikken over een hoofdkantoor of hoofdvestiging in Nederland indien U een rechtspersoon bent.

### **4. DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST**

#### **4.1 Algemeen**

- a. De verzekeringsovereenkomst tussen U en ONS bestaat uit UW POLISBLAD en deze verzekeringsvoorwaarden.
- b. Tegen BETALING van de door U verschuldigde PREMIE zullen WIJ gedurende de dekkingsperiode voor UW APPARATUUR de dekking bieden zoals beschreven in deze verzekeringsvoorwaarden.
- c. De verzekeringsovereenkomst is niet overdraagbaar op een andere natuurlijk persoon of rechtspersoon. Indien U UW APPARATUUR overdraagt eindigt de verzekeringsovereenkomst van rechtswege op het moment van overdracht.
- d. Indien U of WIJ enige verplichting conform de verzekeringsvoorwaarden van deze verzekeringsovereenkomst niet kunnen nakomen vanwege iets dat buiten UW of ONZE redelijke macht ligt, zoals bliksem, overstroming, uitzonderlijk slechte weersomstandigheden, brand, explosie, oorlog, maatschappelijke oproer, handelsgeschillen, handelen of nalaten door personen voor wie WIJ niet verantwoordelijk zijn (met inbegrip van andere NETWERKPROVIDERS), of acties van lokale of nationale overheden of andere bevoegde autoriteiten, kunnen U of WIJ daarvoor niet aansprakelijk worden gehouden.

#### **4.2 Toepasselijk recht**

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van het bepaalde in art. 13.1 van deze verzekeringsvoorwaarden.

#### **4.3 Taalgebruik**

Alle correspondentie met betrekking tot UW verzekeringsovereenkomst zal in het Nederlands worden gevoerd, tenzij U en WIJ anders overeenkomen.

### **5. DEKKING**

#### **5.1 Dekkingsperiode**

- a. De dekking in verband met BESCHADIGING, diefstal en VERLIES gaat in op de datum waarop UW verzekeringsovereenkomst aanvangt. De aanvangsdatum van UW verzekeringsovereenkomst staat vermeld op UW POLISBLAD. De dekking voor DEFECT en gaat in nadat UW fabrieksgarantie is verlopen.
- b. Betaalt U UW PREMIE driemaandelijks, dan geldt UW dekking drie maanden vanaf de datum waarop UW verzekeringsovereenkomst aanvangt. De verzekeringsovereenkomst zal driemaandelijks stilzwigend worden verlengd, tenzij deze tussentijds door U of door ONS wordt opgezegd.
- c. Indien WIJ UW APPARATUUR vervangen zal de dekking na vervanging ongewijzigd worden voortgezet.

- d. Te allen tijde eindigt de verzekeringsovereenkomst van rechtswege na verloop van vijf jaar. De verzekeringsovereenkomst eindigt eveneens van rechtswege indien de overeenkomst tussen U en LIFELINE OPTIMAAL (tussentijds) wordt beëindigd, tenzij U en WIJ anders overeenkomen. Wordt deze verzekeringsovereenkomst (tussentijds) beëindigd, dan eindigt de overeenkomst tussen U en LIFELINE OPTIMAAL eveneens van rechtswege.

## **5.2 Apparatuur**

- a. UW APPARATUUR is verzekerd tegen BESCHADIGING, diefstal, VERLIES en een DEFECT voor de duur van UW verzekeringsovereenkomst, op voorwaarde dat deze verzekeringsvoorwaarden in acht worden genomen.
- b. Indien WIJ UW claim in verband met BESCHADIGING of een DEFECT accepteren, repareren of vervangen WIJ UW APPARATUUR. Indien WIJ UW claim in verband met diefstal of VERLIES accepteren, vervangen WIJ UW APPARATUUR. Zie de paragraaf '5.6 Vervangende Apparatuur' voor meer informatie.

## **5.3 Accessoires**

WIJ vervangen UW ACCESSOIRES, indien en voor zover:

1. WIJ UW APPARATUUR vervangen en de ACCESSOIRES en de APPARATUUR tijdens hetzelfde INCIDENT zijn BESCHADIGD, gestolen of VERLOREN zijn gegaan; of
2. WIJ UW APPARATUUR vervangen door een ander merk of model, waardoor U niet langer UW bestaande ACCESSOIRES kunt gebruiken.

WIJ vervangen UW ACCESSOIRES tot een maximumbedrag van € 250,- per claim en uitsluitend indien U ONS de bijbehorende aankoopbewijzen verstrekt.

## **5.4 Onrechtmatig gebruik**

- a. Indien WIJ UW claim in verband met VERLIES of diefstal accepteren, dekken WIJ de kosten van ieder ONRECHTMATIG GEBRUIK tot een maximumbedrag van € 1.500,-. Dit maximumbedrag is met inbegrip van belastingen en kosten die door UW NETWERKPROVIDER in rekening worden gebracht.
- b. WIJ vergoeden de kosten in verband met ONRECHTMATIG GEBRUIK uitsluitend indien en voor zover u:
  1. binnen 24 uur na ontdekking van het VERLIES of de diefstal UW NETWERKPROVIDER hiervan op de hoogte brengt. (Zij zullen dan UW SIM-kaart blokkeren, zodat deze niet meer kan worden gebruikt). Brengt U UW NETWERKPROVIDER niet binnen 24 uur na ontdekking op de hoogte, dan kunnen WIJ uitkering voor schade door ONRECHTMATIG GEBRUIK weigeren indien WIJ hierdoor in een redelijk belang zijn geschaad; en
  2. U ONS:
    - een gespecificeerde factuur van UW NETWERKPROVIDER verstrekt waaruit het ONRECHTMATIG GEBRUIK en de daardoor binnen UW abonnement gemaakte kosten duidelijk blijken. WIJ kunnen eveneens eerdere gespecificeerde facturen bij U opvragen; of
    - indien U gebruik maakt van prepaid-kaarten, bewijs van UW NETWERKPROVIDER verstrekt waaruit het beschikbare tegoed ten tijde van het VERLIES of de diefstal blijkt, dan wel bewijs verstrekt van UW meest recente opwaarderingen.

## **5.5 Wereldwijde dekking**

Deze verzekeringsovereenkomst verschaft de GEBRUIKER overal ter wereld eenzelfde dekking, mits de GEBRUIKER niet langer dan 60 opeenvolgende dagen buiten Nederland verblijft. Indien een INCIDENT plaatsvindt terwijl de GEBRUIKER in het buitenland verblijft, zullen WIJ UW APPARATUUR pas repareren of vervangen nadat de GEBRUIKER is teruggekeerd naar Nederland.

## **5.6 Vervangende apparatuur**

- a. Indien WIJ UW claim accepteren vervangen WIJ UW APPARATUUR, indien en voor zover mogelijk, met eenzelfde merk en model als UW oorspronkelijke APPARATUUR. Indien dit echter niet mogelijk is, zullen WIJ, naar eigen inzicht, ofwel:
  1. vervangende APPARATUUR verstrekken die mogelijk een andere kleur heeft, van een ander model is of vervaardigd is door een andere fabrikant. Dit houdt in dat de kenmerken en functies mogelijk enigszins zullen verschillen, maar de vervangende APPARATUUR zal specificaties hebben die gelijkwaardig zijn met die van UW oorspronkelijke APPARATUUR; of

2. U een vergoeding aanbieden in de vorm van contant geld, ter waarde van een bedrag dat gelijk is aan de verkoopprijs van UW APPARATUUR op het moment van UW claim, verminderd met het eigen risico zoals vermeld op UW POLISBLAD.
- b. Vervangende APPARATUUR kan eerder herstelde APPARATUUR zijn. De vervangende APPARATUUR zal geen informatie bevatten die U had opgeslagen op UW oorspronkelijke APPARATUUR, zoals (maar niet beperkt tot) gegevens, gedownloadte bestanden, video's, muziek en applicaties. Dit is mogelijk eveneens het geval indien UW APPARATUUR gerepareerd is.
- c. WIJ proberen ervoor te zorgen dat U UW bestaande telefoonnummer kunt behouden, maar indien dit voor de NETWERKPROVIDER of om een andere reden die buiten ONZE macht ligt niet mogelijk is, zal UW vervangende APPARATUUR gekoppeld worden aan een nieuw telefoonnummer.
- d. Indien WIJ UW APPARATUUR vervangen, zal de oorspronkelijke APPARATUUR ONS eigendom worden. Wordt een VERLOREN of gestolen APPARATUUR nadien teruggevonden of teruggegeven, dan mag U de door ons verstrekte vervangende APPARATUUR houden maar dient U de oorspronkelijke APPARATUUR aan ONS te retourneren.

## 5.7 SAMENLOOP

Er is geen dekking onder deze verzekeringsovereenkomst indien en voor zover de BESCHADIGING, diefstal, VERLIES of het DEFECT aan UW APPARATUUR wordt gedekt onder een andere verzekering, of daaronder gedekt zou zijn indien deze verzekeringsovereenkomst niet zou hebben bestaan. U bent verplicht de informatie, documenten of ontvangstbewijzen, die WIJ nodig zouden kunnen hebben in het geval van 'samenloop' in de zin van artikel 7:961 van het Burgerlijk Wetboek, te verschaffen.

## 6. EIGEN RISICO

Voor iedere claim die U indient en die WIJ accepteren geldt een afzonderlijk eigen risico. De hoogte van UW eigen risico staat vermeld op UW POLISBLAD. Indien WIJ besluiten tot vervanging van UW APPARATUUR, gaan WIJ daadwerkelijk over tot vervanging nadat U het verschuldigde eigen risico heeft voldaan. Indien WIJ besluiten tot reparatie, wordt UW gerepareerde APPARATUUR aan U verstrekt nadat U het verschuldigde eigen risico heeft voldaan. Er wordt geen eigen risico in rekening gebracht in geval van DEFECT.

## 7. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Niet gedekt is/zijn:

- a. Iedere claim in verband met BESCHADIGING die veroorzaakt is door algemene slijtage, krassen of een andere soort BESCHADIGING die de werking van de APPARATUUR niet aantast, zoals cosmetische BESCHADIGING;
- b. Iedere claim in verband met een DEFECT of BESCHADIGING veroorzaakt door:
  1. niet-naleving van de instructies en/of de handleiding van de fabrikant;
  2. problemen die niet samenhangen met de hardware van UW APPARATUUR, zoals softwareproblemen, het downloaden van gegevens en malware zoals virussen, wormen, spyware, adware of Trojaanse paarden;
  3. het gebruik van ACCESSOIRES die niet goedgekeurd zijn door de fabrikant van de APPARATUUR;
  4. fouten in een externe elektrische voeding / aansluiting, tenzij de externe elektrische voeding / aansluiting is verkocht door de fabrikant van UW APPARATUUR of door de TYPHONE.NL tezamen met UW APPARATUUR zelf is verstrekt;
  5. onderhoudswerkzaamheden, reparatiewerkzaamheden en/of ieder ander schoonmaakproces en/of herstelproces (tenzij WIJ de reparatie of het herstel hebben uitgevoerd als gevolg van een claim die U heeft ingediend onder deze verzekeringsovereenkomst);
  6. enige kwestie waarvoor de fabrieksgarantie dekking biedt.
- c. Iedere claim voor diefstal uit een onbeheerd voertuig, tenzij:
  1. de APPARATUUR in een vergrendelde kofferbak, verborgen bagageruimte of een gesloten handschoenkastje is geplaatst; en
  2. het voertuig correct was vergrendeld, maar in het voertuig is ingebroken met gebruik van kracht en/of geweld;
- d. Iedere claim in verband met diefstal die of VERLIES dat plaatsvindt terwijl de GEBRUIKER de APPARATUUR doelbewust onbeheerd en onbeschermd achterlaat. Onder 'onbeheerd' verstaan WIJ dat de APPARATUUR buiten handbereik achtergelaten wordt, terwijl geen enkele bekende van de

GEBRUIKER aandacht aan de APPARATUUR schenkt, daarvoor zorgdraagt of deze in de gaten houdt. Onder 'onbeschermd' verstaan WIJ dat de APPARATUUR achtergelaten wordt op een plaats waar het eenvoudig zonder gebruik van kracht en/of geweld meegenomen kan worden door een persoon die de GEBRUIKER niet kent, tenzij:

1. de APPARATUUR zich in de privéwoning van de GEBRUIKER of een bekende van de GEBRUIKER bevindt en ook de GEBRUIKER op dat moment aanwezig is in die privéwoning; of
  2. de APPARATUUR zich op de werkplek van de GEBRUIKER bevindt en de GEBRUIKER redelijke maatregelen heeft genomen ervoor te zorgen dat de APPARATUUR niet in het zicht ligt.
- e. Ieder INCIDENT dat heeft plaatsgevonden voor de aanvangsdatum van deze verzekeringsovereenkomst;
- f. Iedere claim die het gevolg is van een fout van de fabrikant of terugroeping van de APPARATUUR door de fabrikant;
- g. Iedere schade die het gevolg is van het feit dat de APPARATUUR niet gebruikt kan worden of iedere schade die geen rechtstreeks gevolg is van het verzekerde INCIDENT op zich;
- h. Alle kosten met betrekking tot de reiniging, het onderhoud, de controle of aanpassing van de APPARATUUR, zoals die door de fabrikant zijn aangemerkt als werkzaamheden die regelmatig dienen te worden uitgevoerd door U of enig ander en die als zodanig staan beschreven in de gebruiksaanwijzing en/of de handleiding van de fabrikant;
- i. Iedere claim waarbij de APPARATUUR door iemand anders dan de fabrikant of één van zijn erkende reparateurs is gerepareerd of is voorzien van technische uitbreidingen. Indien uitsluitend het uiterlijk van de APPARATUUR is aangepast, is de APPARATUUR gedekt, maar de uiterlijke aanpassingen niet;
- j. Het VERLIES van opgeslagen informatie, zoals (maar niet beperkt tot) data, gedownloadte bestanden, video's, muziek en applicaties;
- k. Alle kosten in verband met het opnieuw samenstellen en/of opnieuw installeren en/of terughalen van gegevens;
- l. Iedere claim waarbij U indien U een natuurlijk persoon bent UW vaste woon- of verblijfplaats niet in Nederland heeft op het moment dat het INCIDENT plaatsvond of indien U een rechtspersoon bent op het moment dat het INCIDENT plaatsvond niet beschikt over een hoofdkantoor of hoofdvesting in Nederland;
- m. Ieder INCIDENT dat is veroorzaakt door inbeslagname van UW APPARATUUR door een overheid of een andere autoriteit;
- n. Iedere schade die voortvloeit uit het feit dat UW APPARATUUR zonder UW toestemming wordt gebruikt om toegang te krijgen tot UW (digitale) bankrekening of een vergelijkbare betaaldienst en/of om aankopen te doen;
- o. Ieder opzettelijk handelen of nalaten van de GEBRUIKER dat een INCIDENT veroorzaakt dan wel tot gevolg heeft;
- p. Ieder mogelijk direct of indirect gevolg van één van de volgende gebeurtenissen, of iets met betrekking tot één van de volgende gebeurtenissen, ongeacht het feit of eveneens een andere oorzaak of gebeurtenis bijgedragen heeft tot dit gevolg:
1. oorlog:  
iedere oorlog, invasie, handelen van een buitenlandse vijand, vijandige daad of militaire operatie (ongeacht of de oorlog verklaard is), burgeroorlog, opstand, revolutie, militaire opstand, munitie, burgerlijke oproer die de omvang heeft van of uitmondt in een opstand of militaire staatsgreep;
  2. terrorisme:  
ieder handelen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:
    - het gebruik van of dreiging met geweld; en/of
    - het toebrengen van schade aan het leven of enig eigendom (of het dreigen met het toebrengen van dergelijke schade), met inbegrip van, maar niet beperkt tot, letsel of schade door nucleaire en/of chemische en/of biologische en/of radiologische middelen, veroorzaakt of mogelijk gemaakt door een persoon of groep personen, deels of volledig uit politieke, religieuze, ideologische of vergelijkbare overwegingen, of waarvan wordt betoogd dat dit handelen deels of volledig wordt veroorzaakt of mogelijk wordt gemaakt uit dergelijke overwegingen; en/of
  3. ieder handelen ter controle, preventie of bedwinging van oorlog of terrorisme, of ieder handelen dat daarmee enigszins verband houdt.

## **8. DE GEBRUIKER**

- a. AVIVA en de GEBRUIKER dienen de verzekeringsvoorwaarden van de verzekeringsovereenkomst in acht te nemen. Indien de GEBRUIKER de verzekeringsvoorwaarden niet in acht neemt, bent U mogelijk niet gedekt.
- b. De GEBRUIKER dient de redelijke zorgvuldigheid in acht te nemen ter bescherming van UW APPARATUUR en ACCESSOIRES tegen BESCHADIGING, diefstal of VERLIES.

## 9. CLAIMS

### 9.1 Een claim indienen

- a. Voordat U een claim indient in verband met diefstal of VERLIES dient U de politie na ontdekking van de diefstal of het VERLIES op de hoogte te brengen en dient U het proces-verbaal op te vragen. Indien de politie geen referentienummer voor de diefstal of het VERLIES kan toewijzen, dient U ONS te bellen op het nummer 0800 424 4335 of een e-mailbericht te sturen naar [info@lifeline-insurance.nl](mailto:info@lifeline-insurance.nl)
- b. U dient UW claim binnen 60 dagen na ontdekking van de BESCHADIGING, de diefstal, het VERLIES of het DEFECT in te dienen. Dient U UW claim niet binnen 60 dagen in, dan brengen WIJ de schade die WIJ daardoor lijden bij U in rekening of in mindering op UW uitkering. Zijn WIJ in een redelijk belang geschaad of dient U UW claim niet binnen 60 dagen in met het opzet ons te misleiden dan vervalt UW recht op uitkering, tenzij deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.
- c. Om een claim in verband met een BESCHADIGING of een DEFECT in te dienen, belt U naar Lifeline 0800 424 4335 om een afspraak te maken om U UW APPARATUUR op te laten halen (gratis), zodat de APPARATUUR gecontroleerd kan worden en, indien nodig, de vervanging of reparatie in gang kan worden gezet.
- d. Om een claim in verband met diefstal of VERLIES in te dienen belt U naar het nummer 0800 424 4335. U dient UW naam, adres, geboortedatum en het polisnummer dat aangegeven staat op UW POLISBLAD te verstrekken.

### 9.2 De behandeling van claims

- a. Bij de behandeling van UW claim kunnen WIJ in UW naam tegenover eenieder een verhaalsactie starten om de door ons gemaakte kosten te verhalen. WIJ dragen de kosten met betrekking tot deze verhaalsactie.
- b. U bent verplicht binnen redelijke termijn alle informatie te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is om UW claim te bevestigen en/of te verifiëren. Voldoet U niet aan deze verplichting, dan brengen WIJ de schade die WIJ daardoor lijden bij U in rekening of in mindering op UW uitkering. Zijn WIJ in een redelijk belang geschaad of voldoet U niet aan deze verplichting met het opzet ONS te misleiden dan vervalt UW recht op uitkering, tenzij deze misleiding het verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.
- c. Het is mogelijk dat U gehouden bent om schriftelijk en/of via de telefoon informatie te verstrekken aan een persoon die UW claim onderzoekt.
- d. WIJ zullen met UW NETWERKPROVIDER en de politie contact opnemen ter bevestiging dat U hen op de hoogte heeft gebracht van het VERLIES of de diefstal.
- e. WIJ zullen, naar eigen inzicht, een claim accepteren door:
  1. Lifeline of een vertegenwoordiger van ONS de opdracht te geven U vervangende APPARATUUR te verstrekken; of
  2. een erkende reparateur opdracht te geven UW APPARATUUR te repareren; of
  3. U contant geld te verstrekken ter waarde van een bedrag dat gelijk is aan de verkoopprijs van UW APPARATUUR op het moment van UW claim, verminderd met het eigen risico zoals vermeld op UW POLISBLAD.

## 10. OPZEGGING

### 10.1 Opzegging van UW verzekeringsovereenkomst door U

- a. U kunt UW verzekeringsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Indien U opzegt binnen de eerste 14 kalenderdagen na het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, zullen al UW betaalde PREMIES volledig worden terugbetaald. Indien U binnen deze termijn een claim heeft ingediend, zullen WIJ voor de verleende dekking een redelijke PREMIE in rekening brengen. Indien U na 14 kalenderdagen wenst op te zeggen, kan dat per direct en worden reeds betaalde PREMIES naar billijkheid terugbetaald, tenzij U ONS opzettelijk heeft misleid.

- b. U kunt UW verzekeringsovereenkomst opzeggen door naar het nummer 0800 424 4335 te bellen, een e-mailbericht te sturen naar [info@lifeline-insurance.nl](mailto:info@lifeline-insurance.nl) of door ONSs daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen via LIFELINE OPTIMAAL, Postbus 2790, 3800 GJ Amersfoort. Tot slot kunt U eveneens online opzeggen via [www.geeksquad.nl/contact/cancel-policy](http://www.geeksquad.nl/contact/cancel-policy).
- c. U dient UW verzekeringsovereenkomst op te zeggen wanneer U de APPARATUUR die beschreven staat op UW POLISBLAD niet langer wenst te verzekeren.

## **10.2 Opzegging van UW verzekeringsovereenkomst door ons**

- a. WIJ kunnen UW verzekeringsovereenkomst tegen het einde van de looptijd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
- b. WIJ kunnen UW verzekeringsovereenkomst tussentijds opzeggen op grond van de in deze verzekeringsovereenkomst vermelde gronden met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
- c. WIJ kunnen UW verzekeringsovereenkomst met directe ingang opzeggen, indien U opzettelijk heeft getracht ONS te misleiden.
- d. Indien een PREMIE niet tijdig wordt betaald, zullen WIJ U hiervan na de vervaldatum schriftelijk op de hoogte brengen, en U aanmanen de verschuldigde PREMIE binnen 14 dagen te voldoen. Voldoet U de PREMIE niet binnen deze termijn, dan zeggen WIJ de polis per direct op en vervalt UW dekking. WIJ zullen de opeisbare PREMIE en de door ons geleden schade wegens vertraging van voldoening van de PREMIE in de zin van artikel 6:96 lid 2 onder 2 van het Burgerlijk Wetboek verrekenen met hetgeen WIJ op grond van deze verzekeringsovereenkomst aan U verschuldigd zijn.
- e. U bent verplicht voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst ONS alle feiten mede te delen die U kent of behoort te kennen, en waarvan, naar U weet of behoort te begrijpen, ONZE beslissing of, en zo ja, op welke voorwaarden, WIJ de verzekeringsovereenkomst zullen willen sluiten, afhangt of kan afhangen. Indien WIJ ontdekken dat U hieraan niet heeft voldaan met het opzet ONS te misleiden of WIJ bij een kennis van de ware stand van zaken geen verzekeringsovereenkomst zouden hebben gesloten, kunnen WIJ de verzekeringsovereenkomst binnen 2 maanden na ontdekking per direct opzeggen. WIJ zijn dan ook geen uitkering aan U verschuldigd. Zijn de niet of onjuist medegedeelde feiten van belang voor de beoordeling van het risico en zouden WIJ bij kennis van de ware stand van zaken een hogere PREMIE hebben bedongen, dan wordt de uitkering evenredig verminderd met het bedrag dat de PREMIE meer zou hebben bedragen. Zijn de niet of onjuist medegedeelde feiten van belang voor de beoordeling van het risico en zou bij kennis van de ware stand van zaken andere voorwaarden zijn bedongen, dan is slechts een uitkering verschuldigd als ware deze voorwaarden in de overeenkomst opgenomen.
- f. WIJ zullen deze verzekeringsovereenkomst onmiddellijk opzeggen zonder enige PREMIES terug te betalen indien U UW APPARATUUR gebruikt om een misdaad te plegen of U toelaat dat een misdaad wordt gepleegd met UW APPARATUUR.
- g. Indien WIJ UW verzekeringsovereenkomst opzeggen, heeft U naar billijkheid recht op terugbetaling van de lopende PREMIE. Op de terugbetaling van de lopende PREMIE brengen WIJ de gemaakte administratiekosten in mindering. Indien U opzettelijk heeft getracht ONS te misleiden zal geen PREMIE worden terugbetaald.

## **11. DOORGEVEN VAN WIJZIGINGEN EN WIJZIGING VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST**

### **11.1 Wijzigingen die U ons moet melden**

- a. U dient ervoor te zorgen dat U volledige en nauwkeurige antwoorden geeft op de vragen die WIJ stellen indien U wijzigingen doorgeeft met betrekking tot UW verzekeringsovereenkomst.
- b. U dient ONS op de hoogte te brengen van de volgende wijzigingen:
  1. UW APPARATUUR wijzigt of UW APPARATUUR is vervangen onder de garantie van UW fabrikant; en/of
  2. U verkoopt UW APPARATUUR of draagt de eigendom over op een ander natuurlijk persoon of rechtspersoon; en/of
  3. U wijzigt UW adres; en/of
  4. U wijzigt UW bankgegevens.
- c. U dient ONS eveneens te informeren indien U:
  1. UW telefoonnummer en/of de SIM-kaart van UW APPARATUUR wijzigt; en/of



2. UW overeenkomst met UW NETWERKPROVIDER opzegt. U dient er rekening mee te houden dat UW verzekeringsovereenkomst niet automatisch eindigt wanneer U UW overeenkomst met UW NETWERKPROVIDER opzegt.

### **11.2 Gevolgen van wijziging(en) door U**

- a. Wanneer U ONS op de hoogte brengt van een wijziging, zullen WIJ U informeren of dit gevolgen heeft voor UW verzekeringsovereenkomst, bijvoorbeeld of WIJ deze wijziging kunnen aanvaarden en, zo ja, of deze wijziging verandering in voorwaarden en/of PREMIES met zich meebrengt. Indien WIJ de wijziging niet kunnen aanvaarden, kunnen WIJ de overeenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
- b. Indien U ONS niet op de hoogte brengt van een wijziging en/of de door U verstrekte informatie niet volledig en nauwkeurig is, kunnen WIJ:
  1. de PREMIE of verzekeringsvoorwaarden wijzigen; en/of
  2. UW verzekeringsovereenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Heeft U opzettelijk getracht ONS te misleiden of hadden WIJ bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekering gesloten, dan kunnen WIJ de verzekeringsovereenkomst binnen 2 maanden na ontdekking per direct opzeggen; en/of
  3. weigeren om een claim te accepteren. Is de door U niet volledig en nauwkeurig verschaft informatie niet van belang voor de beoordeling van UW claim, dan geschiedt acceptatie onverkort. Hadden WIJ bij een ware kennis van de stand van zaken een andere PREMIE bedongen, dan wordt de uitkering evenredig aangepast met het bedrag dat de PREMIE meer of minder zou hebben bedragen. Zouden WIJ bij kennis van de ware stand van zaken andere voorwaarden hebben gesteld, dan is slechts een uitkering verschuldigd als ware deze voorwaarden onderdeel van de verzekeringsovereenkomst. Zouden WIJ bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekeringsovereenkomst hebben gesloten, of heeft U opzettelijk getracht ONS te misleiden, dan zijn WIJ geen uitkering verschuldigd.
- c. U dient ONS op de hoogte te brengen indien U UW verzekeringsovereenkomst wenst op te zeggen.

### **11.3 Wijzigingen van de verzekeringsovereenkomst door ons**

- a. WIJ kunnen, voor zover WIJ in alle redelijkheid tot dit standpunt kunnen komen en niet meer dan één keer per 6 maanden, wijzigingen aanbrengen aan UW PREMIES en/of polisdekking en/of verzekeringsvoorwaarden om deze te laten overeenstemmen met ONZE verwachtingen van de toekomstige kostprijs voor de verzekeringsdekking. Deze wijzigingen kunnen ertoe leiden dat UW PREMIES en/of polisdekking toenemen of afnemen, maar zal niet door ONS worden gebruikt ter compensatie van reeds door ONS geleden verliezen. Bij bovengenoemde wijzigingen zullen WIJ (één van) de volgende factoren in ogenschouw nemen:
  1. ONZE ervaringen en verwachtingen aangaande de kostprijs voor deze verzekering en/of andere vergelijkbare AVIVA-verzekeringen;
  2. informatie over de ervaringen en de verwachtingen binnen de verzekeringsbranche inzake gelijksoortige verzekeringen die voor ONS redelijkerwijs beschikbaar is;
  3. algemeen beschikbare economische informatie, zoals het inflatiepercentage en de rentestanden; en/of
  4. de kosten voor het beheer van UW verzekeringsovereenkomst.
- b. WIJ kunnen te allen tijde wijzigingen aanbrengen aan UW polisdekking en/of verzekeringsvoorwaarden:
  1. en/of UW PREMIES om overeenstemming te bereiken met wijzigingen in wetgeving of regelgeving, of in de interpretatie van de wet- of regelgeving, of met wijzigingen in belastingheffing (die een invloed hebben op ons of op UW verzekeringsovereenkomst);
  2. ter weerspiegeling van besluiten of aanbevelingen van een Ombudsman, een toezichthouder of een gelijkwaardig persoon, of van een norm die of gebruik dat WIJ beogen na te leven; en/of
  3. om deze duidelijker en redelijker voor U te maken of om mogelijke onjuistheden te corrigeren die te zijner tijd worden ontdekt.
- c. WIJ streven ernaar U ten minste 30 dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging die in het kader van dit artikel gedaan wordt. In bepaalde situaties zullen WIJ hier echter niet in slagen vanwege de beperkte termijnen die externe organisaties, zoals de overheid, ONS opleggen om wijzigingen door te voeren. Het is verder mogelijk dat WIJ op grond van het Nederlands recht niet verplicht zijn U op de hoogte te brengen van een wijziging. Er geldt geen minimumperiode tussen de

twee of meer verschillende wijzigingen die WIJ in het kader van dit artikel aanbrengen aan de verzekeringsovereenkomst.

- d. U bent vrij UW verzekeringsovereenkomst te allen tijde op te zeggen conform de paragraaf '11.2 Gevolgen van wijziging(en) door U', ook na kennisgeving van dergelijke wijzigingen.

## 12. FRAUDE

Indien WIJ een redelijke grond hebben te vermoeden dat UW claim op enige wijze oneerlijk of overdreven is:

1. kunnen WIJ UW verzekeringsovereenkomst per direct opzeggen;
2. zullen WIJ geen vergoedingen aan U betalen, tenzij de misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt;
3. zullen WIJ geen PREMIES aan U terugbetalen. WIJ kunnen eveneens gerechtelijke stappen tegen U ondernemen.

## 13. UITWISSELING VAN GEGEVENS

### 13.1 Bescherming van gegevens

- a. AVIVA is de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking met betrekking tot de persoonsgegevens die U aan ONS verstrekt in het kader van UW verzekeringsovereenkomst. Dit artikel en de verzameling en verwerking van UW persoonsgegevens zullen worden beheerd door, en worden uitgelegd in overeenstemming met, de toepasselijke wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk.
- b. Om UW verzekeringsovereenkomst te beheren kunnen WIJ gebruik maken van informatie die U ONS verstrekt. WIJ kunnen UW informatie delen met andere organisaties om **onze** prestaties te bewaken, onderzoek uit te voeren, statistieken aan te maken en/of misdaden te voorkomen. WIJ kunnen UW informatie eveneens delen met organisaties waarvan U diensten heeft aangevraagd of met organisaties die binnen deze verzekeringsovereenkomst namens ons diensten verlenen.
- c. Om U de diensten in verband met deze verzekeringsovereenkomst te kunnen verlenen dienen WIJ mogelijk informatie van U te verzamelen die de toepasselijke wetgeving als bijzonder definieert (zoals strafrechtelijke veroordelingen). Met het afsluiten van deze verzekeringsovereenkomst geeft U ONS UW toestemming om dergelijke bijzondere persoonsgegevens te verwerken en te delen met ONZE vertegenwoordigers.
- d. Ter voorkoming en opsporing van fraude, kunnen WIJ informatie over U delen met andere organisaties (met inbegrip van de politie), UW financiële toestand onderzoeken, fraude-onderzoeken uitvoeren en UW gegevens laten controleren bij instellingen voor fraudebestrijding.
- e. WIJ merken op dat UW informatie met het oog op deze doeleinden en ONS systeembeheer kan worden doorgestuurd naar andere landen, met inbegrip van landen buiten de Europese Economische Ruimte. Indien dit plaatsvindt, zullen WIJ ervoor zorgen dat iedereen aan wie WIJ UW informatie doorsturen, ermee akkoord gaat UW informatie op eenzelfde beschermingsniveau als WIJ te verwerken. Indien U zou willen weten welke informatie WIJ over U in bezit hebben, kunt U schriftelijk contact opnemen via LIFELINE OPTIMAAL, postbus 2790, 3800 GJ Amersfoort. WIJ brengen mogelijk administratiekosten in rekening. WIJ verzoeken U UW volledige naam, adres en polisnummer op alle aanvragen te vermelden.
- f. Indien U ONS informatie verstrekt over een ander persoon, bevestigt U daarmee dat U toestemming heeft gekregen om deze informatie aan ONS te verstrekken en dat WIJ de toestemming hebben om deze persoonsgegevens te verwerken. U dient eveneens te bevestigen dat U heeft verteld wie WIJ zijn en voor welk doel WIJ deze informatie zullen gebruiken.
- g. Indien U toestemming heeft gegeven voor ontvangst van marketinginformatie, kunnen WIJ of één van ONZE vertegenwoordigers gebruik maken van UW informatie om U per post, e-mailberichten, SMS-berichten of andere middelen op de hoogte te houden over ONZE eigen producten en diensten en producten en diensten van derden die voor U interessant zouden kunnen zijn. UW informatie kan eveneens openbaar worden gemaakt en gedurende een redelijke periode nadat UW polis geëindigd is voor deze doeleinden worden gebruikt. Door ONS UW contactgegevens te verstrekken, gaat U ermee akkoord dat voor deze doeleinden contact met U wordt opgenomen. Indien U geen marketinginformatie wenst te ontvangen, dient U dit schriftelijk te melden via LIFELINE OPTIMAAL, postbus 2790, 3800 GJ Amersfoort.
- h. Bij het beoordelen van ingediende claims kunnen WIJ of door ONS aangestelde vertegenwoordigers controles uitvoeren op publiek beschikbare informatie, zoals nationale vonnissen, faillissementen of

beslagleggingen. Informatie kan eveneens worden gedeeld met andere verzekeraars en dit kan hetzij rechtstreeks, hetzij via hen die namens AVIVA werkzaam zijn (zoals schade-experts of onderzoekers) plaatsvinden. Wanneer U een claim indient, zullen WIJ de informatie hierover doorsturen naar een databank. WIJ kunnen deze databanken doorzoeken wanneer U een aanvraag indient, ingeval van een INCIDENT of claim, of ter verificatie van UW claimgeschiedenis op het moment van verlenging.

### **13.2 Andere informatie**

- a. Indien U een voorwaarde van deze verzekeringsovereenkomst schendt en WIJ ervoor kiezen UW claim coulant halve in behandeling te nemen, kunnen WIJ deze verzekeringsovereenkomst onverkort opzeggen conform deze verzekeringsovereenkomst indien U de voorwaarden ervan opnieuw schendt.
- b. Iedere bepaling van deze verzekeringsovereenkomst staat los van de overige bepalingen. Indien een bepaald deel van een bepaling buiten toepassing wordt verklaard, blijft de rest van de overeenkomst onverkort van toepassing.
- c. WIJ kunnen gebruik maken van derden om in ONZE naam in het kader van deze verzekeringsovereenkomst diensten te verlenen.

### **13.3 Opname van telefoongesprekken**

Voor opleidingsdoeleinden en ter bescherming van beide partijen kunnen telefoongesprekken opgenomen en/of beluisterd worden.

## **14. KLACHTEN**

### **14.1 Onze beloofde dienstverlening**

- a. ONZE doelstelling is een uitstekende dienstverlening aan al ONZE klanten, maar WIJ erkennen dat zaken af en toe fout lopen. WIJ nemen alle klachten die WIJ ontvangen serieus en streven ernaar alle problemen van ONZE klanten zo spoedig mogelijk op te lossen. Om er zeker van te zijn dat ONZE dienstverlening op het niveau ligt dat U verwacht, ontvangen WIJ graag UW feedback. WIJ zullen UW klacht registreren en analyseren zodat WIJ voortdurend ONZE dienstverlening verbeteren.
- b. Indien U een klacht indient:
  1. zullen WIJ UW klacht onverwijld bevestigen;
  2. zullen WIJ ernaar streven alle klachten zo spoedig mogelijk op te lossen.
- c. De meeste aandachtspunten van ONZE klanten kunnen snel opgelost worden, maar soms is grondiger onderzoek vereist. Indien dat waarschijnlijk is, zullen WIJ binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met U opnemen en U een update en verwachte antwoorddatum geven.

### **14.2 Wat kunt U doen indien U ontevreden bent?**

- a. Indien U ontevreden bent over een bepaald aspect van UW verzekering, zouden WIJ U in de eerste plaats willen vragen om met ONS contact op te nemen op het nummer 0800 424 4335, per e-mail via [info@lifeline-insurance.nl](mailto:info@lifeline-insurance.nl), via de website van LIFELINE op [www.geeksquad.nl/contact](http://www.geeksquad.nl/contact) of per brief aan LIFELINE OPTIMAAL, Postbus 2790 3800 GJ Amersfoort.
- b. Indien U ontevreden bent over de uitkomst van UW klacht, kunt U de deze voorleggen aan de Financial Ombudsman Service via:

The Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR  
Verenigd Koninkrijk  
Telefoonnummer:  
+44 20 7964 0500.

Of U kunt zich aanmelden op de website via: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk). In tegenstelling tot U zijn WIJ gebonden aan het besluit van de Financial Ombudsman Service. Het doorlopen van de klachtenprocedure doet geen afbreuk aan UW recht om gerechtelijke stappen te ondernemen.

- c. Indien UW klacht betrekking heeft op de dienstverlening van LIFELINE OPTIMAAL en U ontevreden bent over de uitkomst van die klacht, dan kunt U deze voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoonnummer: 070 333 8999

#### **14.3 Financial Services Compensation Scheme**

WIJ zijn lid van de Britse Financial Services Compensation Scheme (FSCS). U heeft mogelijk recht op een vergoeding via dit stelsel indien WIJ ONZE verplichtingen niet kunnen nakomen, afhankelijk van het type verzekeringsovereenkomst en de specifieke omstandigheden van UW claim. Meer informatie over dit stelsel is beschikbaar via de website van het FSCS op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) of is schriftelijk op te vragen via Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London, EC3A 7QU, Verenigd Koninkrijk.