

Wanneer u kiest voor Geek Squad Protect & Support, gaat u twee overeenkomsten aan: de eerste met Aviva voor uw verzekeringsovereenkomst en de tweede met The Phone House Netherlands B.V. voor de technische ondersteuning van Geek Squad Support. Indien één van deze overeenkomsten beëindigd wordt, zal de andere eveneens automatisch beëindigd worden, tenzij we dit uitdrukkelijk anders aangeven. Wanneer de opzegtermijnen in de verzekeringsvoorwaarden verschillen van de opzegtermijn in de algemene voorwaarden voor technische ondersteuning, is de opzegtermijn in de verzekeringsvoorwaarden van toepassing.

Deze overeenkomst voldoet aan het vereiste van onzekerheid als bedoeld in art. 7:925 BW, dat voor het verlies waarvoor de verzekerde vergoeding claimt, bij het sluiten van de overeenkomst geen zekerheid bestaat, of, wanneer en tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan.

VERZEKERINGSVOORWAARDEN

1. INLEIDING

Dit zijn de verzekeringsvoorwaarden van **uw** Geek Squad Protect & Support-product. **Wij**, Aviva Insurance Limited, ondertekenen deze verzekeringsovereenkomst. Deze verzekeringsvoorwaarden geven **u** alle details van wat er gedekt is, wat er niet gedekt is en de toepasselijke beperkingen en voorwaarden.

Hoewel **The Phone House Netherlands B.V.** voor **ons** gekozen heeft om de verzekeraar van deze verzekeringsovereenkomst te zijn en **wij** gehouden zullen zijn om onder deze verzekeringsovereenkomst met inachtneming van deze verzekeringsvoorwaarden onze verplichtingen na te komen, zal **Geek Squad ons** helpen om **uw** verzekeringsovereenkomst te beheren en claims te behandelen.

Indien **u** wijzigingen wenst aan te brengen aan **uw** verzekeringsovereenkomst, een claim wenst in te dienen of simpelweg een vraag hebt, kunt u bellen naar Geek Squad op het nummer 0800 424 4335 of een e-mail sturen naar infoprotect@geeksquad.nl

2. DEFINITIES MET BETREKKING TOT DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST

Bepaalde woorden en termen in deze verzekeringsvoorwaarden hebben een specifieke betekenis. Wanneer de woorden en termen in het **vet** gedrukt zijn, zijn deze specifieke betekenissen van toepassing in plaats van de gebruikelijke, alledaagse betekenissen.

Accessoire(s)

Alle standaard accessoires die bij **uw** apparatuur geleverd worden door de fabrikant en alle extra items die aangekocht worden bij een **handelaar** om specifiek bij **uw apparatuur** te gebruiken;

Defect

Storing in de werking van **uw apparatuur** door een interne elektrische of mechanische fout, die zich voordoet na de datum waarop de fabrieksgarantie verloopt;

Polisblad

Het Geek Squad Protect and Support-certificaat dat uitgegeven wordt door de **handelaar** in naam van **Aviva** en dat een onderdeel van **uw** verzekeringsovereenkomst vormt;

Schade / Beschadigd

Onopzettelijke schade, inclusief schade door vloeistoffen en schade aan het scherm, die veroorzaakt is door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis, of opzettelijke schade die veroorzaakt is door iemand anders dan de **gebruiker**, die de werking van de **apparatuur** beïnvloedt;

Apparatuur

De zaak die gedekt wordt onder **uw** verzekeringsovereenkomst, zoals beschreven op **uw polisblad**, of een vervangende zaak die door **ons** verschaft wordt in het kader van een claim die ingediend is binnen **uw** verzekeringsovereenkomst;

Geek Squad

Het operationele team van **The Phone House Netherlands B.V.** die **uw** verzekeringsovereenkomst zal beheren en claims zal behandelen.

Incident

Een eenmalige gebeurtenis die **u** ertoe aanzet een claim in te dienen voor **schade**, diefstal, **verlies** of **defect** binnen **uw** verzekeringsovereenkomst;

Verlies / Verloren

Het onopzettelijke verlies van de **apparatuur** door de **gebruiker**;

Netwerkprovider

Het bedrijf waarmee **uw apparaat** verbonden is en dat door **u** betaald wordt voor netwerkdiensten;

Andere relevante autoriteit

Een autoriteit met de bevoegdheid om meldingen inzake **verloren** of gestolen eigendom te behandelen wanneer de politie niet bevoegd is;

The Phone House Netherlands B.V.

Een bedrijf in Nederland met ondernemingsnummer 04054785 en hoofdkantoor te Euroweg 20, 3825 HD Amersfoort;

Premie(s)

De som(men) die **u** dient te betalen voor de dekking die verschaft wordt door **uw** verzekeringsovereenkomst, zoals beschreven op **uw polisblad**;

Handelaar

Winkels waar Geek Squad Mobile Protect & Support aangekocht kan worden. De details van de handelaar waar **uw apparaat** en Geek Squad Mobile Protect & Support aangeschaft zijn, staan vermeld op **uw polisblad**.

Onrechtmatig gebruik

Geplaatste oproepen, downloads van gegevens, verzonden e-mails, internetgebruik, verzonden MMS-berichten en SMS-berichten na de diefstal of **het verlies** van **uw apparaat**;

Gebruiker

U of een kennis van **u** met **uw** toestemming om de **apparaat** te gebruiken en die de **apparaat** gebruikt op het moment van het incident dat aanleiding geeft tot een claim;

Wij, ons, onze, Aviva

Aviva Insurance Limited, een bedrijf dat geregistreerd is in Schotland onder het ondernemingsnummer 2116, met hoofdkantoor te Pitheavlis, Perth PH2 ONH, alsook elke agent die wij aanstellen. Aviva Insurance Limited is erkend volgens de Prudential Regulation Authority en wordt gecontroleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority. FCA-registratienummer 202153;

U, uw

De persoon van wie of het bedrijf waarvan de naam vermeld staat op het **polisblad**.

3. GESCHIKTHEID

Om in aanmerking te komen voor de verzekering Geek Squad Mobile Protect & Support, dient **u**:

- a. in Nederland te wonen; en
- b. 16 jaar of ouder te zijn.

Voor bedrijven dient het hoofdkantoor of de hoofdvestiging zich in Nederland te bevinden.

4. DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST

Verzekeringsovereenkomst

1. Deze verzekeringsvoorwaarden en **uw polisblad** vormen de verzekeringsovereenkomst tussen **u** en **ons**. Gelieve alles door te lezen en veilig te bewaren.
2. Tegen **betaling** van **uw premies** zullen **wij** de dekking bieden die beschreven staat in deze verzekeringsvoorwaarden voor **uw apparaat** gedurende de dekkingsperiode.
3. **Wij** zullen de dekking volgens deze verzekeringsovereenkomst enkel en alleen verlenen wanneer **u** de voorwaarden en bepalingen in acht neemt.

Toepasselijke wetgeving

Nederlands recht zal van toepassing zijn op de verzekeringsovereenkomst, tenzij **u** en **wij** dit anders overeenkomen.

Taalgebruik

Tenzij dit anders overeengekomen wordt, zullen de contractuele verzekeringsvoorwaarden en al de andere informatie met betrekking tot deze verzekeringsovereenkomst in het Nederlands geschreven zijn.

5. DEKKING

Dekkingsperiode

1. De dekking voor **schade**, diefstal en **verlies** zal starten op de datum waarop **uw** verzekeringsovereenkomst start. Deze datum staat vermeld op **uw polisblad**. De dekking voor **defecten** start nadat de fabrieksgarantie is verlopen.
2. Indien **u uw premie** jaarlijks betaalt, zal de dekking twaalf maanden gelden vanaf de datum waarop **uw** verzekeringsovereenkomst start. De verzekeringsovereenkomst zal jaarlijks stilzwijgend worden verlengd, tenzij deze daarvoor opgezegd wordt door **u** of door **ons**. Te allen tijde eindigt de verzekeringsovereenkomst van rechtswege na verloop van vijf jaar.

3. Indien **u uw premies** driemaandelijks betaalt, zal **uw dekking** drie maanden gelden vanaf de datum waarop **uw** verzekeringsovereenkomst start. De verzekeringsovereenkomst zal driemaandelijks stilzwijgend worden verlengd, tenzij deze daarvoor opgezegd wordt door **u** of door **ons**. Te allen tijde eindigt de verzekeringsovereenkomst van rechtswege na verloop van vijf jaar.
4. Indien **wij uw apparatuur** vervangen, zal de dekking op dezelfde manier worden voortgezet als voor de vervanging.

Apparatuur

1. **Uw apparatuur** is verzekerd tegen **schade**, diefstal, **verlies** en **defecten** zolang **uw** verzekeringsovereenkomst geldt, op voorwaarde dat de verzekeringsvoorwaarden van deze verzekeringsovereenkomst in acht genomen worden.
2. Indien **schade** of **defecten** worden gedekt, zullen **wij uw apparatuur** repareren of vervangen. Indien diefstal of **verlies** wordt gedekt, zullen **wij uw apparatuur** vervangen. Zie het hoofdstuk 'Vervangende apparatuur' voor meer informatie.

Accessoires

1. **Wij** zullen **uw accessoires** vervangen, indien:
 - a. **wij uw apparatuur** vervangen en de **accessoires** zijn **beschadigd**, gestolen of **verloren** zijn gegaan in hetzelfde **incident** als de **apparatuur**; of
 - b. **wij uw apparatuur** vervangen door een ander merk of model, waardoor **u** niet langer **uw** bestaande **accessoires** kunt gebruiken.
2. Alvorens **wij uw accessoires** kunnen vervangen, dient **u ons** het aankoopbewijs te tonen. **Wij** zullen **uw accessoires** vervangen tot een maximum van € 300 per claim.

Wat wordt er niet gedekt?

1. Elke claim voor **schade** die veroorzaakt is door algemene slijtage, krassen of een andere soort **schade** die de werking van de **apparatuur** niet beïnvloedt, zoals cosmetische **schade**.
2. Elke claim voor **defecten** of **schade** die het gevolg zijn van:
 - a. Het niet-naleven van de instructies van de fabrikant en/of de handleiding;
 - b. problemen die niets met de hardware te maken hebben, zoals softwareproblemen, downloads van gegevens en malware zoals virussen, wormen, spyware, adware of Trojaanse paarden;
 - c. het gebruik van **accessoires** die niet goedgekeurd zijn door de fabrikant van de **apparatuur**;
 - d. fouten in een externe elektrische voeding / aansluiting;
 - e. onderhoud, reparaties en/of een reinigings- en/of reparatieprocedure (tenzij **wij** de reparatie uitgevoerd hebben als gevolg van een claim die **u** ingediend hebt onder deze verzekeringsovereenkomst);
 - f. een kwestie die gedekt wordt door de fabrieksgarantie.
3. Elke claim voor diefstal uit een voertuig zonder toezicht, tenzij:
 - a. de **apparatuur** zich in een vergrendelde bagageruimte of een gesloten handschoenkastje bevindt; en
 - b. het voertuig correct vergrendeld wordt, maar het doelwit is van een inbraak met kracht en/of geweld;
4. Elke claim vanwege diefstal of **verlies** die/dat plaatsvindt terwijl de **gebruiker** de **apparatuur** beheert en onbeveiligd achtergelaten heeft.

Met 'onbeheerd' bedoelen **wij** dat de **apparatuur** buiten handbereik achtergelaten wordt zonder dat een kennis van de **gebruiker** aandacht schenkt aan de **apparatuur** of dit in de gaten houdt.

Met 'onbeveiligd' bedoelen **wij** dat de **apparatuur** achtergelaten wordt op een plaats waar het eenvoudig meegenomen kan worden door een persoon die de **gebruiker** niet kent, zonder hiervoor kracht en/of geweld te moeten gebruiken, tenzij:-

- a. de **apparatuur** zich in de privéwoning van de **gebruiker** of van een kennis van de **gebruiker** bevindt, terwijl de **gebruiker** op dat ogenblik eveneens aanwezig is in die privéwoning; of
 - b. de **apparatuur** zich op de werkplek van de **gebruiker** bevindt en de **gebruiker** redelijke stappen heeft ondernomen om ervoor te zorgen dat de **apparatuur** niet in het zicht ligt.
5. Alles wat beschreven staat in het hoofdstuk 'Algemene uitsluitingen'.

Onrechtmatig gebruik

Indien **uw apparatuur verloren** raakt of gestolen wordt en **uw** claim voor dit **verlies** of deze diefstal door **ons geaccepteerd** wordt, zullen **wij** de kosten van elk **onrechtmatig gebruik** dekken tot een maximum van € 10.000. Dit maximum omvat belastingen en kosten die door **uw netwerkprovider** in rekening worden gebracht.

Wij zullen enkel en alleen de kosten voor **onrechtmatig gebruik** vergoeden op voorwaarde dat **u**:

1. **uw netwerkprovider** op de hoogte brengt van het **verlies** of de diefstal binnen de 24 uur na de ontdekking ervan. (Zij zullen dan **uw SIM-kaart** blokkeren, zodat deze niet meer gebruikt kan worden). Brengt u **uw netwerkprovider** niet binnen 24 uur na ontdekking op de hoogte, dan kunnen **wij** uitkering voor **schade** door **onrechtmatig gebruik** weigeren mits **wij** door de te late melding in een redelijk belang zijn geschaad; en
2. **ons** het volgende bezorgt:
 - a. een gespecificeerde rekening van **uw netwerkprovider** die het **onrechtmatige gebruik** en de opgelopen kosten op **uw** abonnement duidelijk aangeeft. **Wij** kunnen eveneens vorige gespecificeerde rekeningen van **u** opvragen; of
 - b. indien **u** gebruikt maakt van prepaid-kaarten, dient **u** het bewijs te leveren van **uw netwerkprovider** van het beschikbare krediet op het ogenblik van het **verlies** of de diefstal, of het bewijs van **uw** meest recente oplaadbeurten.

Wereldwijde dekking

Deze verzekeringsovereenkomst verstrekt de **gebruiker** overal ter wereld dezelfde dekking, op voorwaarde dat de **gebruiker** niet langer dan 60 opeenvolgende dagen buiten Nederland verblijft. Indien een **incident** plaatsvindt terwijl de **gebruiker** zich in het buitenland bevindt, zullen **wij uw apparatuur** niet repareren of vervangen totdat de **gebruiker** terugkeert naar Nederland.

Vervangende apparatuur

1. Indien **wij uw apparatuur** vervangen, zullen **wij** dit, indien mogelijk, vervangen door hetzelfde merk en model als **uw** oorspronkelijke **apparatuur**. Wanneer dit niet mogelijk is, zullen **wij** echter, naar eigen inzicht, ofwel;
 - a. een ander vervangend **apparatuur** verschaffen dat mogelijk een andere kleur heeft, van een ander model is of vervaardigd werd door een andere fabrikant. Dit houdt in dat de kenmerken en functies mogelijk enigszins zullen verschillen, maar de vervangende apparatuur zal de specificaties hebben die gelijkwaardig zijn met die van **uw** oorspronkelijke **apparatuur**; of
 - b. **u** een vergoeding aanbieden in de vorm van bonnen of contant geld, ter waarde van een bedrag dat niet hoger ligt dan de verkoopprijs van **uw apparatuur** op het moment van **uw** claim.
2. Vervangende **apparatuur** kan eerder herstelde **apparatuur** zijn. Het zal geen informatie bevatten die **u** opgeslagen had op **uw** oorspronkelijke **apparatuur**, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) alle gegevens, downloads, video's, muziek en toepassingen. Dit is mogelijk eveneens het geval indien **uw apparatuur** gerepareerd is.
3. **Wij** zullen ervoor proberen te zorgen dat **u uw** bestaande telefoonnummer kunt behouden, maar wanneer dit onmogelijk is voor de **netwerkprovider** of om een andere reden die buiten **onze** macht ligt onmogelijk is, zal **uw** vervangende **apparatuur** gekoppeld worden aan een nieuw telefoonnummer.
4. Wanneer **wij uw** claim accepteren en **uw apparatuur** vervangen, zal de oorspronkelijke **apparatuur onze** eigendom worden. In het geval een **verloren** of gestolen **apparatuur** nadien teruggevonden of teruggekregen wordt, mag **u** de vervangende **apparatuur** houden die **wij u** verschaft hebben, maar dient de oorspronkelijke **apparatuur** aan **ons** geretourneerd te worden.

6. EIGEN RISICO

Wij zullen het eerste deel van een claim nooit betalen. Dit deel is het eigen risico. Het eigen risico voor elke geaccepteerde claim staat aangegeven op **uw polisblad**.

7. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Deze uitsluitingen zijn van toepassing op de gehele verzekeringsovereenkomst

Deze verzekeringsovereenkomst verstrekt geen dekking voor:

1. Elk **incident** dat plaatsgevonden heeft voor de aanvangsdatum van deze verzekeringsovereenkomst;
2. Elke claim die het gevolg is van een fout van of terugroeping door de fabrikant van de **apparatuur**;
3. Elk **verlies** dat het gevolg is van het feit dat de **apparatuur** niet gebruikt kan worden of elk **verlies** dat niet het rechtstreekse resultaat is van het verzekerde **incident** op zich;
4. Alle kosten met betrekking tot de reiniging, het onderhoud, de controle of mogelijke aanpassingen van de **apparatuur**, wat volgens de fabrikant op regelmatige basis door **u** of door iemand anders uitgevoerd moet worden zoals beschreven staat in de instructies van de fabrikant en/of de handleiding;
5. Elke claim indien de **apparatuur** voorzien werd van technische uitbreidingen of gerepareerd werd door iemand anders dan de fabrikant of één van zijn erkende reparateurs. Indien het uiterlijk van de **apparatuur** aangepast werd, zal de **apparatuur** gedekt worden, maar de uiterlijke aanpassingen niet;
6. Het **verlies** van opgeslagen informatie, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) alle gegevens, downloads, video's, muziek en toepassingen;
7. Alle kosten met betrekking tot de nieuwe samenstelling en/of nieuwe installatie en/of terughalen van gegevens;

8. Elke claim die ingediend wordt waarbij **u** uw vaste woon- of verblijfplaats **niet in Nederland heeft** op het moment dat het **incident** plaatsvond;

9. Elk **incident** dat veroorzaakt wordt door een overheid of een andere autoriteit die **uw apparatuur** in beslag neemt;

10. Elk financieel **verlies** dat voortvloeit uit het feit dat **uw apparatuur** gebruikt wordt zonder **uw** toestemming om toegang te krijgen tot **uw** bankrekening, mobiele portefeuille of gelijkwaardig, en/of om aankopen te doen;

11. Elk mogelijk rechtstreekse of indirecte gevolg van één van de volgende gebeurtenissen, of iets met betrekking tot één van de volgende gebeurtenissen, ongeacht het feit of er eveneens een andere oorzaak of gebeurtenis bijgedragen heeft tot dit gevolg:

a. Oorlog:

Elke oorlog, invasie, vijandelijke buitenlandse actie, vijandige daden of militaire operatie (ongeacht het feit of de oorlog verklaard is), burgeroorlog, opstand, revolutie, militaire opstand, mitterij, burgerlijke oproer die de omvang heeft van of uitmondt in een opstand, militaire staatsgreep;

b. Terrorisme:

Elke actie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot:

1. het gebruik of de dreiging van geweld; en/of

2. het toebrengen van lichamelijke letsels of het beschadigen van eigendom (of de dreiging hiervan), met inbegrip van, maar niet beperkt tot, letsels of **schade** door nucleaire en/of chemische en/of biologische en/of radiologische middelen,

veroorzaakt door een persoon of groep personen, deels of volledig uit politieke, religieuze, ideologische of gelijkaardige overwegingen, of waarvan beweerd wordt deels of volledig veroorzaakt te zijn uit dergelijke overwegingen; en/of

c. Elke ondernomen actie voor de controle, preventie of bedwijing van oorlog of terrorisme, of elke ondernomen actie die er enigszins verband mee houdt;

12. Elk **incident** dat is veroorzaakt door of voortvloeit uit door **u** of iemand anders die de toestemming heeft om **uw apparatuur** te gebruiken opzettelijk wederrechtelijk handelen of nalaten.

8. ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de gehele verzekeringsovereenkomst

1. De verzekeringsovereenkomst kan niet overgedragen worden op een andere persoon. Indien **u uw apparatuur** overdraagt op een derde eindigt de verzekeringsovereenkomst van rechtswege op het moment van overdracht.

2. **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.

3. De **gebruiker** dient er op een correcte manier voor te zorgen dat **uw apparatuur** en de **accessoires** ervan niet **beschadigd**, gestolen of **verloren** raken.

4. De **gebruiker** dient **uw apparatuur** en **accessoires** te gebruiken en te bewaren in overeenstemming met de instructies van de fabrikant.

5. **U** dient **uw premies** op tijd te betalen.

6. Er is geen dekking indien en voor zover de **schade**, diefstal, **verlies** of **defect** aan **uw apparatuur** wordt gedekt onder een andere verzekering, of daaronder gedekt zou zijn indien de onderhavige verzekeringsovereenkomst niet zou hebben bestaan. **U** bent verplicht de informatie, documenten of ontvangstbewijzen, die **Geek Squad** nodig zou kunnen hebben in het geval van 'Samenloop' in de zin van artikel 7:961 BW, te verschaffen.

9. CLAIMS

Een claim indienen.

1. Indien **uw apparatuur** is gestolen, dient **u** de politie of een **andere relevante autoriteit** hiervan op de hoogte te brengen zodra **u** deze **diefstal** ontdekt en een proces verbaal te vragen alvorens **u uw** claim indient. **U** bent verplicht dit proces verbaal te verschaffen om **uw** claim te bewijzen. Indien de politie geen referentienummer voor het misdrijf kan toewijzen, dient **u ons** te bellen op het nummer 0800 424 4335 of een e-mail te sturen naar infoprotect@geeksquad.nl.

2. Indien **uw apparatuur verloren** of gestolen is, raden **wij** aan dat **u** de **netwerkprovider** hiervan op de hoogte brengt binnen de 24 uur na de ontdekking ervan. Om een claim voor **onrechtmatig gebruik** in te kunnen dienen, dient **u uw netwerkprovider** binnen de 24 uur na ontdekking van het incident op de hoogte te brengen.

3. **U** dient de claim in te dienen binnen de 60 dagen na de ontdekking van de **schade**, de diefstal, het **verlies** of het **defect**. Dient **u uw** claim niet binnen deze termijn in, dan vervalt het recht op uitkering voor zover **wij** daardoor in een redelijk belang zijn geschaad. In elk geval mogen **wij** de **schade** die **wij** lijden door de te late melding op **uw** uitkering in mindering

brenge. Dient **u uw** claim niet binnen deze termijn 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.

4. Om een claim in te dienen voor **schade** of een **defect**, dient **u uw apparaat** naar een **handelaar** te brengen, zodat de **apparaat** gecontroleerd kan worden en, indien nodig, de vervanging of reparatie in gang gezet kan worden. Indien **u de apparaat** echter niet naar de winkel kunt brengen, dient **u ons** te bellen op het nummer 0800 424 4335 en zullen **wij** ervoor zorgen dat de **schade** of het defect gecontroleerd kan worden.

5. Om een claim voor diefstal of **verlies** in te dienen, kunt **u** een bezoek brengen aan een **handelaar**, aan de website www.geeksquad.nl/contact of bellen naar het nummer 0800 424 4335. **U** zult dan **uw** naam, adres, geboortedatum en het polisnummer dat aangegeven staat op **uw polisblad** moeten verschaffen.

Claims behandelen

1. Bij de behandeling van **uw** claim, is het mogelijk dat **wij** in **uw** naam een verhaalsactie ondernemen om een vergoeding te verkrijgen voor de kosten die **wij** gemaakt hebben. **Wij** zullen de kosten dragen met betrekking tot deze verhaalsactie.
2. **U** bent verplicht binnen redelijke termijn de informatie, documenten of ontvangstbewijzen te verstrekken die redelijkerwijze noodzakelijk zijn om **uw** claim te ondersteunen en/of te controleren. Voldoet **u** niet aan deze verplichting, dan vervalt het recht op uitkering, mits **wij** in een redelijk belang zijn geschaad. 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.
3. **U** dient mogelijk informatie te verstrekken op schriftelijke wijze en/of via de telefoon aan een persoon die uw claim onderzoekt.
4. **Wij** zullen contact opnemen met **uw netwerkprovider** en/of de politie om te bevestigen dat **u** hen op de hoogte gebracht hebt van het **verlies** of de diefstal.
5. **Wij** zullen, naar eigen inzicht, een claim aanvaarden door:
 - a. de **handelaar** of een andere medewerker de opdracht te geven **u** vervangende **apparaat** te verschaffen; of
 - b. een erkende reparateur de opdracht te geven **uw apparaat** te repareren; of
 - c. **u** ofwel vouchers te verschaffen die u kunt uitgeven bij een **handelaar**, ofwel contant geld, ter waarde van een bedrag dat niet hoger ligt dan de verkoops prijs van **uw apparaat** op het moment van **uw** claim.

10. OPZEGGING

Opzegging van uw verzekeringsovereenkomst door u

1. **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 terugbetaald worden. Indien **u** een claim hebt ingediend, zullen **wij** voor de verleende dekking een redelijke **premie** in rekening brengen. Indien **u** na 14 kalenderdagen wenst op te zeggen, kunt **u** per direct opzeggen en zullen reeds betaalde **premies** naar billijkheid worden gerestitueerd, tenzij **u** jegens **ons** heeft gehandeld met het opzet tot misleiding.
2. **U** kunt **uw** verzekeringsovereenkomst opzeggen door naar het nummer 0800 424 4335 te bellen, een e-mail te sturen naar infoprotect@geeksquad.nl of door **ons** schriftelijk op de hoogte te brengen via Geek Squad, Postbus 2645, 3800 GD Amersfoort. Tot slot kunt u eveneens online opzeggen via www.geeksquad.nl/contact/cancel-policy
3. **U** dient **uw** verzekeringsovereenkomst op te zeggen wanneer **u** de **apparaat** die beschreven staat op **uw polisblad** niet langer wenst te verzekeren.
4. **U** dient **Geek Squad** op de hoogte te brengen van alle wijzigingen aan de te verzekeren **apparaat**. Gelieve het hoofdstuk 'Wijzigingen die ons gemeld moeten worden' te raadplegen voor meer details.

Opzegging van uw verzekeringsovereenkomst door ons

1. **Wij** kunnen **uw** verzekeringsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden tegen het einde van de looptijd opzeggen.
2. **Wij** kunnen **uw** verzekeringsovereenkomst tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden op de in deze overeenkomst vermelde gronden.
3. **Wij** kunnen **uw** verzekeringsovereenkomst met directe ingang opzeggen, indien **u** jegens **ons** heeft gehandeld met het opzet tot misleiding.
4. **U** dient **uw premies** op tijd te betalen. Wanneer een **premie** niet tijdig betaald wordt, 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** zijn gerechtigd jegens u opeisbare **premie** en de door **ons** geleden **schade** wegens vertraging van voldoening van de **premie** in de zin van art. 6:96 lid 2 onder 2 van het Burgerlijk Wetboek te verrekenen met hetgeen **wij** op grond van deze verzekeringsovereenkomst jegens **u** verschuldigd zijn.

5. **U** bent verplicht voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan **ons** alle feiten mede te delen die **u** kent of behoort te kennen, en waarvan, naar **u** weet of behoort te begrijpen, de beslissing van **ons** 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 twee maanden na deze ontdekking per direct opzeggen. In dat geval zijn **wij** 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 verminderd naar evenredigheid van hetgeen 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.
6. Indien **u** **ons** na het indienen van een claim niet binnen redelijke termijn alle inlichtingen en bescheiden verschaft welke voor **ons** van belang zijn om **onze** uitkeringsplicht te beoordelen, vervalt **uw** recht op uitkering mits **wij** in een redelijk belang zijn geschaad. Indien **u** deze verplichting heeft geschonden met het opzet **ons** te misleiden vervalt **uw** recht op uitkering, tenzij deze misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt.
7. **Wij** zullen elke actie die **wij** kunnen ondernemen met betrekking tot **uw** verzekeringspolis zorgvuldig overwegen.
8. **Wij** zullen deze verzekeringsovereenkomst onmiddellijk opzeggen zonder enige **premies** terug te betalen indien **u** **uw** **apparatuur** gebruikt om een misdrijf te plegen of om de gelegenheid te bieden dat een misdrijf kan plaatsvinden.
9. Zolang de verzekeringsovereenkomst geldig is, dient **u** **ons** op de hoogte te brengen van alle wijzigingen conform het hoofdstuk 'Wijzigingen die ons gemeld moeten worden'.
10. Indien **wij** **uw** verzekeringsovereenkomst opzeggen en **u** driemaandelijks of jaarlijkse **premies** betaalt, zult **u** naar billijkheid recht hebben op restitutie van de lopende **premie**. Op de restitutie van de lopende **premie** brengen **wij** de gemaakte administratiekosten in mindering. Indien **u** jegens **ons** heeft gehandeld met het opzet tot misleiding zal geen **premie** worden gerestitueerd.

11. WIJZIGINGEN AAN DEZE OVEREENKOMST

Wijzigingen die ons gemeld moeten worden.

1. **U** dient ervoor te zorgen dat **u** volledige en nauwkeurige antwoorden geeft op de vragen die **wij** stellen wanneer **u** **uw** verzekeringsovereenkomst afsluit en wanneer **u** wijzigingen aanbrengt aan **uw** verzekeringsovereenkomst.

U dient **ons** op de hoogte te brengen van de volgende wijzigingen:

- a. **u** wijzigt **uw** **apparatuur** of **uw** **apparatuur** werd vervangen onder de garantie van **uw** fabrikant; en/of
- b. **u** verkoopt **uw** **apparatuur** of draagt de eigendom over op een andere persoon; en/of
- c. **u** wijzigt **uw** adres; en/of
- d. **u** betaalt **uw** **premies** driemaandelijks en **u** wijzigt **uw** bankgegevens.

Gelieve **ons** eveneens op de hoogte te brengen wanneer **u**:

- a. het nummer en/of de SIM-kaart van **uw** **apparatuur** wijzigt; en/of
- b. **uw** contract met **uw** **netwerkprovider** opzegt. Gelieve er rekening mee te houden dat **uw** verzekeringsovereenkomst niet automatisch stopgezet wordt wanneer **u** **uw** contract met **uw** **netwerkprovider** opzegt.

Wanneer **u** **ons** op de hoogte brengt van een wijziging, zullen **wij** **u** vertellen of dit gevolgen heeft voor **uw** verzekeringsovereenkomst, bijvoorbeeld of **wij** deze wijziging kunnen aanvaarden en, zo ja, of de wijziging herziene 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 twee maanden.

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**:

- a. de **premie** of voorwaarden wijzigen; en/of
- b. **uw** verzekeringsovereenkomst tussentijds opzeggen. Hierbij nemen **wij** een opzegtermijn van twee maanden in acht. Heeft **u** jegens **ons** gehandeld met het opzet tot misleiding of hadden **wij** bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekering gesloten, dan kunnen **wij** de verzekeringsovereenkomst binnen twee maanden na ontdekking per direct opzeggen. en/of
- c. weigeren om een claim te accepteren. Is de door **u** niet volledig en nauwkeurig verschaft informatie niet van belang voor de beoordeling van het verwezenlijkte risico, dan geschiedt uitkering onverkort. Hadden **wij** bij een ware kennis van de stand van zaken een andere **premie** bedongen, dan wordt de uitkering verminderd naar evenredigheid van hetgeen de **premie** meer of minder zou hebben bedragen. Zouden **wij** bij een ware kennis van de stand van zaken andere voorwaarden hebben gesteld, dan is slechts een uitkering verschuldigd als waren deze voorwaarden

opgenomen. Zouden **wij** bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekeringsovereenkomst hebben gesloten, of heeft **u** gehandeld met het opzet ons te misleiden, dan zij wij geen uitkering verschuldigd.

2. **U** dient **ons** op de hoogte te brengen indien **u uw** verzekeringsovereenkomst wenst op te zeggen.

Wijzigingen die wij aanbrengen aan deze verzekeringsovereenkomst

1. Na een correcte en nauwkeurige evaluatie en niet meer dan één keer per periode van 6 maanden, kunnen **wij** wijzigingen aanbrengen aan **uw premies** en/of polisdekking en/of algemene verzekeringsvoorwaarden om de overeenstemming met **onze** verwachtingen van de toekomstige kostprijs voor de te verzekeren dekking.

Deze wijzigingen kunnen ervoor zorgen dat **uw premies** en/of polisdekking toenemen of dalen, maar zullen geen geleden verliezen compenseren. Hierbij zullen **wij** uitsluitend rekening houden met één of meerdere van de volgende factoren:

- a. **Onze** ervaring en verwachtingen van de kostprijs voor deze verzekering en/of andere gelijkwaardige **Aviva**-verzekeringen;
- b. Informatie die redelijkerwijze beschikbaar is voor **ons** over de ervaringen en de verwachtingen van verzekeraars inzake gelijkwaardige soorten verzekeringen;
- c. Algemeen beschikbare economische informatie, zoals het inflatiepercentage en de rentevoeten; en/of
- d. De kostprijs voor het beheer van **uw** verzekeringsovereenkomst. .

Alle aangebrachte wijzigingen in het kader van dit hoofdstuk zullen **u** ten minste 30 dagen op voorhand schriftelijk gemeld worden.

2. **Wij** kunnen te allen tijde wijzigingen aanbrengen aan:

- a. **uw premies** en/of polisdekking en/of algemene verzekeringsvoorwaarden om de overeenstemming te verzekeren met wijzigingen (die een invloed hebben op **onze** of **uw** verzekeringsovereenkomst) in de wetgeving of regelgeving, of in de interpretatie van de wet- of regelgeving, of met fiscale wijzigingen;
- b. **uw** polisdekking en/of algemene verzekeringsvoorwaarden om de overeenstemming te verzekeren met besluiten of aanbevelingen van een ombudsman, een toezichthouder of een gelijkwaardige persoon, of met een norm of praktijk die **wij** trachten te respecteren; en/of
- c. **uw** polisdekking en/of algemene verzekeringsvoorwaarden om deze duidelijker en correcter te maken voor **u** of om mogelijke vergissingen recht te zetten indien deze ontdekt worden.

Wij streven ernaar **u** ten minste 30 dagen tevoren schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging die in het kader van dit hoofdstuk aangebracht wordt. In bepaalde situaties zullen **wij** hier echter niet in slagen omwille van de beperkte termijn die externe instellingen, zoals de overheid, **ons** opleggen. Er bestaat geen minimumperiode tussen de wijzigingen die **wij** in het kader van dit artikel aanbrengen.

3. **U** bent vrij om **uw** verzekeringsovereenkomst te allen tijde op te zeggen conform het hoofdstuk 'Opzegging van uw verzekeringsovereenkomst door u', ook na de kennisgeving van dergelijke wijzigingen.

12. FRAUDE

Indien **wij** redelijke grond hebben te vermoeden dat **uw** claim op enige wijze oneerlijk of overdreven is:

- kunnen **wij uw** verzekeringsovereenkomst per direct opzeggen;
- zullen **wij** geen vergoedingen aan u betalen, tenzij de misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt;
- zullen wij geen **premies** terugbetalen aan **u**. **Wij** kunnen eveneens gerechtelijke stappen ondernemen tegen **u**.

13. ALGEMENE INFORMATIE

Bescherming van gegevens

Aviva Insurance Limited, een bedrijf dat geregistreerd is in Schotland onder het ondernemingsnummer 2116, met hoofdkantoor te Pitheavlis, Perth PH2 0NH is de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking met betrekking tot de persoonsgegevens die **u** aan **ons** verstrekt in het kader van uw verzekeringsovereenkomst. Dit artikel 13 en de verzameling en verwerking van **uw** persoonsgegevens zullen worden beheerd door, en uitgelegd in overeenstemming met, de toepasselijke wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk.

Wij kunnen gebruik maken van de informatie die **u ons** verstrekt om **uw** verzekeringsovereenkomst te beheren. **Wij** kunnen **uw** informatie delen met andere organisaties om **onze** prestaties te beoordelen, onderzoek uit te voeren, statistieken aan te maken en/of misdrijven te voorkomen. **Wij** kunnen **uw** informatie eveneens delen met organisaties waarvan **u** diensten hebt aangevraagd of die diensten verlenen binnen deze polis in **onze** naam.

Om **u** de diensten binnen deze verzekeringsovereenkomst te kunnen verlenen, is het mogelijk dat **wij** informatie van **u** nodig hebben die de Wet inzake bescherming van persoonsgegevens als gevoelig beschouwt (zoals strafrechtelijke veroordelingen). Wanneer **u** deze verzekeringsovereenkomst afsluit, geeft **u ons uw** toestemming om dergelijke gevoelige informatie te verwerken en te delen met **onze** medewerkers.

Om fraude te voorkomen en op te sporen, is het mogelijk dat **wij** informatie over **u** delen met andere organisaties (met inbegrip van de politie), uw financiële toestand onderzoeken, fraude-onderzoeken uitvoeren en **uw** gegevens doorsturen naar instellingen voor fraudebestrijding.

Gelieve er rekening mee te houden dat **uw** informatie doorgestuurd kan worden naar andere landen, met inbegrip van landen buiten de Europese Economische Ruimte, met het oog op deze doeleinden en systeembeheer. Wanneer dit gebeurt, zullen **wij** ervoor zorgen dat iedereen aan wie **wij uw** informatie doorsturen, ermee akkoord gaat **uw** informatie te verwerken op een even veilige manier als **wij** dit zelf zouden doen. Indien **u** graag van **ons** zou willen weten welke informatie **wij** over **u** in ons bezit hebben, kunt **u** schriftelijk contact opnemen via Geek Squad op Postbus 2645 3800 GD Amersfoort. **Wij** zullen mogelijk administratieve kosten rekenen. Gelieve **uw** volledige naam, adres en polisnummer aan te geven op alle aanvragen.

Indien **u ons** informatie verstrekt over een andere persoon, dient **u** te bevestigen dat **u** de toestemming gekregen hebt 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** verteld hebt wie **wij** zijn en waarvoor **wij** deze informatie zullen gebruiken.

Indien **u** toestemming heeft gegeven voor marketing, kunnen **wij** of één van **onze** aangestelde medewerkers gebruik maken van **uw** informatie om **u** via briefwisseling, e-mail, tekstberichten of andere middelen op de hoogte te houden over **onze** eigen producten en diensten en die van derden, waarin **u** geïnteresseerd zou kunnen zijn. **Uw** informatie kan eveneens openbaar gemaakt en gebruikt worden voor deze doeleinden gedurende een aanzienlijke periode nadat **uw** polis verlopen is. Wanneer **u ons uw** contactgegevens verstrekt, gaat **u** ermee akkoord op deze manier gecontacteerd te worden voor deze doeleinden. Indien **u** geen marketinginformatie wenst te ontvangen, dient **u** dit schriftelijk te melden via Geek Squad op Postbus 2645 3800 GD Amersfoort.

Bij de evaluatie van ingediende claims kunnen **wij** of aangestelde medewerkers controles uitvoeren op algemeen beschikbare informatie, zoals de nationale vonnissen, faillissementen of inbeslagnames. Informatie kan eveneens gedeeld worden met andere verzekeraars en dit ofwel rechtstreeks, ofwel via diegenen die werkzaam zijn voor de verzekeraar (zoals **schade**-experts of onderzoekers). Wanneer **u** een claim indient, zullen **wij** de informatie hierover doorsturen naar een databank. **Wij** kunnen opzoeken verrichten in deze databanken wanneer **u** een verzekeringsaanvraag indient, bij **incidenten** of claims, of op het moment van de verlenging om **uw** claimgeschiedenis te bevestigen.

Andere informatie

1. Uitsluitend de **gebruiker** en **wij** kunnen voordeel halen uit deze verzekeringsovereenkomst conform de Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999.

2. In het geval **u** of **wij onze** beloften niet kunnen nakomen conform de verzekeringsvoorwaarden van deze verzekeringsovereenkomst omwille van iets dat buiten **onze** redelijke macht ligt, zoals bliksem, overstroming, uitzonderlijk slechte weersomstandigheden, brand, explosie, oorlog, maatschappelijke oproer, industriële geschillen, acties of nalatigheden van persoon voor wie **wij** niet verantwoordelijk zijn (met inbegrip van andere telecommunicatieproviders), of acties van plaatselijke of nationale overheden of andere bevoegde autoriteiten, kan deze partij hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden of gehouden worden tot nakoming van haar verplichtingen.

3. Indien **u** een voorwaarde van deze verzekeringsovereenkomst schendt en **wij** ervoor kiezen om dit door de vingers te zien, kunnen **wij** deze verzekeringsovereenkomst nog steeds opzeggen conform deze verzekeringsovereenkomst indien **u** de voorwaarden ervan opnieuw schendt.

4. Elke voorwaarde van deze verzekeringsovereenkomst staat los van de andere. Indien een bepaald deel van een voorwaarde ongeldig is, blijft de rest van de overeenkomst van toepassing.

5. **Wij** kunnen gebruik maken van externe organisaties om in **onze** naam diensten te verlenen in het kader van deze overeenkomst.

6. Oproepen naar **onze** 0800-telefoonnummers zijn gratis wanneer ze geplaatst worden via een vast toestel in Nederland. De prijzen van oproepen die geplaatst worden via andere providers/mobiele telefoons kunnen variëren.

Opname van telefoongesprekken

Met het oog op de bescherming van beide partijen en voor opleidingsdoeleinden kunnen telefoongesprekken opgenomen en/of beluisterd worden.

Klachten

Onze belofte

Onze doelstelling is om een uitstekende dienst te verlenen aan al **onze** klanten, maar **wij** erkennen dat er af en toe zaken fout lopen. **Wij** nemen alle klachten die **wij** ontvangen serieus en streven ernaar alle problemen van **onze** klanten zo snel mogelijk op te lossen. Om ervoor te zorgen dat **onze** diensten op het niveau zijn dat **u** verwacht, ontvangen **wij** graag **uw** feedback. **Wij** zullen **uw** klacht registreren en analyseren om ervoor te zorgen dat **wij** voortdurend **onze** aangeboden diensten verbeteren.

Wat zal er gebeuren wanneer **u** een klacht indient

- **Wij** zullen **uw** klacht onmiddellijk bevestigen.
- **Wij** streven ernaar alle klachten zo snel mogelijk op te lossen.

De meeste bezorgdheden van **onze** klanten kunnen snel opgelost worden, maar af en toe is er grondiger onderzoek vereist. In dit geval zullen **wij** binnen de 10 werkdagen na de ontvangst van de klacht contact met **u** opnemen om u een update te verschaffen en **u** een vermoedelijke antwoorddatum te geven.

Wat kunt **u** doen wanneer **u** ontevreden bent?

Indien **u** ontevreden bent over een bepaald aspect van de behandeling van **uw** verzekering, zouden **wij u** in de eerste plaats willen aanmoedigen om **ons** te contacteren op het nummer 0800 424 4335, via e-mail op het adres infoprotect@geeksquad.nl of schriftelijk via de website van Geek Squad op www.geeksquad.nl/contact of via briefwisseling naar Geek Squad, Postbus 2645 3800 GD Amersfoort

Indien **u** ontevreden bent over het resultaat van **uw** klacht, kunt **u** de zaak voorleggen aan de Financiële Ombudsman Service via:

The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London E14 9SR
Telefoonnummer:
+44 20 7964 0500.

Of **u** kunt zich simpelweg aanmelden op de website via www.financial-ombudsman.org.uk.

Hoewel **wij** gebonden zijn aan het besluit van de Financiële Ombudsman, bent **u** dit niet. Het volgen van de klachtenprocedure doet geen afbreuk aan **uw** recht om gerechtelijke stappen te ondernemen.

Financial Services Compensation Scheme

Wij zijn lid van het Britse Financial Services Compensation Scheme (FSCS). **U** hebt mogelijk recht op een vergoeding via dit stelsel indien **wij onze** verplichtingen niet kunnen naleven, afhankelijk van het verzekeringstype en de omstandigheden van **uw** claim. Meer informatie over dit stelsel is beschikbaar via de website van het FSCS op www.fscs.org.uk of schriftelijk via Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London, EC3A 7QU