

## **GEEK SQUAD PROTECT & SUPPORT VOOR TELEFOONS - PHONE HOUSE ALGEMENE VOORWAARDEN**

Gefeliciteerd met uw keuze voor Geek Squad Protect & Support. Dit product is ontworpen om u de zekerheid te geven dat u in geval van onopzettelijke beschadiging, diefstal of verlies nooit zonder uw draagbare elektronische Apparatuur komt te staan. Deze voorwaarden informeren u over de rechten die u verkrijgt door de betaling van de Premie en over de voorwaarden die op de polis van toepassing zijn. Lees deze voorwaarden zorgvuldig door. Mocht u daarna nog vragen hebben, dan kunt u contact met ons opnemen. Mocht u na het lezen van deze voorwaarden besluiten Geek Squad Protect & Support te annuleren, dan kunt u dit doen. U ontvangt dan de reeds betaalde Premie terug, mits u binnen veertien (14) kalenderdagen na de aankoop annuleert en u nog geen gebruik heeft gemaakt van enig in deze voorwaarden vermeld voordeel of recht.

Geek Squad Protect & Support dekt niet iedere mogelijke gebeurtenis die u, uw apparatuur dan wel de aan u verhuurde apparatuur kan overkomen. Geek Squad Protect & Support dekt bijvoorbeeld geen onopzettelijke schade, diefstal of verlies, veroorzaakt door uw onzorgvuldigheid. Deze voorwaarden vormen samen met het Verzekeringscertificaat de verzekeringsovereenkomst. Lees deze voorwaarden daarom zorgvuldig, zodat u goed op de hoogte bent van uw rechten. Deze overeenkomst is bedoeld om dekking te verschaffen zolang u de Apparatuur in eigendom dan wel ter beschikking heeft. U hoeft de overeenkomst niet te verlengen. Wij zorgen hiervoor (onder de hieronder vermelde voorwaarden), zolang wij de Premie van u ontvangen.

In het geval dat de annuleringsperiode vermeldt in de Algemene Voorwaarden van de Verzekering verschilt van de annuleringsperiode in de Algemene Voorwaarden van Geek Squad Support is de langste periode van toepassing.

### **ALGEMENE VOORWAARDEN INHOUD**

- Artikel 1: Begripsomschrijving
- Artikel 2: Geldigheidsgebied
- Artikel 3: Dekking
- Artikel 4: Eigen Risico
- Artikel 5: Wijzigingen
- Artikel 6: Uitsluitingen
- Artikel 7: Verplichtingen in geval van Schade
- Artikel 8: Schadebehandeling
- Artikel 9: Dekking leentelefoon
- Artikel 10: Premiebetaling en terugbetaling van de Premie
- Artikel 11: Wijziging van Premie en/of voorwaarden
- Artikel 12: Begin en einde van de verzekering
- Artikel 13: Andere verzekeringen
- Artikel 14: Adres
- Artikel 15: Toepasselijk recht, klachten en geschillen
- Artikel 16: Privacybescherming
- Artikel 17: Financial Services Compensation Scheme

### **Grondslag van de verzekering**

Deze verzekering beantwoordt - tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen - aan het vereiste van onzekerheid als bedoeld in artikel 7:925 BW indien en voor zover de Schade, op vergoeding waarvan aanspraak wordt gemaakt, het gevolg is van een gebeurtenis waarvan voor partijen ten tijde van het sluiten van de verzekering onzeker was dat daaruit voor de verzekerde Schade was ontstaan dan wel naar de normale loop van omstandigheden nog zou ontstaan.

### **Artikel 1: Begripsomschrijving**

#### *1.1 Verzekerde*

De voorwaarden van deze verzekering gelden voor de persoon wiens naam op het Verzekeringscertificaat uitgeschreven is en ieder ander aan wie de koper van de Apparatuur toestemming heeft gegeven om deze Apparatuur te gebruiken. Indien de koper een bedrijf is dan zijn de voorwaarden van toepassing voor iedere werknemer van dat bedrijf.

#### *1.2 Verzekeraar*

Aviva Insurance Limited, een bedrijf geregistreerd in Schotland, registratienummer 2116 met het geregistreerd kantoor te Pitheavlis, Perth PH2 0NH en elke agent die we aanwijzen. Aviva Insurance Limited is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en is gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority.

Referentienummer van het bedrijf 202153.

#### *1.3 Phone House*

The Phone House Netherlands BV is de winkel die de Apparatuur heeft geleverd. The Phone House Netherlands BV bemiddelt in polissen exclusief voor rekening van de Verzekeraar.

#### *1.4 Geek Squad*

Geek Squad handelt als bemiddelaar inzake de administratie en het aanbieden van Geek Squad verzekeringsproducten.

### *1.5 Geek Squad Protect & Support*

De verzekering als bedoeld in artikel 7:944 BW waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

### *1.6 Apparatuur*

De draagbare elektronische apparatuur inclusief de standaardaccessoires welke door de fabrikant bij de apparatuur wordt meegeleverd, zoals omschreven in het Verzekeringcertificaat.

### *1.7 Verzekeringcertificaat*

Op het Verzekeringcertificaat staan de gegevens van de Verzekerde en de Apparatuur. Tevens staat de ingangsdatum van de verzekering en de hoogte van de Premie op het Verzekeringcertificaat vermeld.

### *1.8 Polis*

Het Verzekeringcertificaat en deze Algemene Voorwaarden vormen samen de Polis.

### *1.9 Premie*

Het bedrag dat de Verzekerde moet betalen om aanspraak te kunnen maken op de rechten en voordelen van de Polis.

### *1.10 Duur van de Polis*

De periode waarvoor de Verzekeraar de betaalde Premie heeft geaccepteerd, met een maximum van vijf (5) jaar.

### *1.11 Schade (verlies, diefstal en fysieke beschadiging)*

- Verlies – waaronder mede inbegrepen verlies door vermissing, zoekraken en diefstal;
- Diefstal – de Apparatuur wordt zonder toestemming van Verzekerde weggenomen (waaronder mede inbegrepen verduistering);
- Fysieke beschadiging – plotse vernieling en onklaar worden van de Apparatuur (inclusief waterschade) waardoor deze niet meer correct functioneert, mits deze niet is ontstaan als gevolg van een fout in de Apparatuur zelf.

### *1.12 Schadeclaim*

Een beroep van Verzekerde op de rechten en voordelen van deze Polis als gevolg van een incident waarbij de Apparatuur Schade heeft opgelopen.

### *1.13 Eigen Risico*

Een door Verzekerde te betalen bedrag ter tegemoetkoming aan een Schadeclaim. De Verzekerde dient het eerste gedeelte van de Schadeclaim, waarop het Eigen Risico van toepassing is, zelf te betalen. Op het Verzekeringcertificaat staat het bedrag van het Eigen Risico vermeld. Dit bedrag komt bovenop enig ander bedrag dat eventueel moet worden betaald.

### *1.14 Territoriale Grenzen*

Alle gebieden binnen het grondgebied van Nederland.

### *1.15 Provider*

Het bedrijf dat de klant toegang heeft gegeven tot haar (mobiele) netwerk.

### *1.16 Accessoires*

Alle producten die bij Phone House gekocht werden om specifiek met uw Apparatuur gebruikt te worden.

### *1.17 Onbevoegd Gebruik*

Oproepen, gegevensdownloads, e-mails, internetberichten, MMS- en SMS-berichten, die gemaakt of verzonden worden door iemand die niet bevoegd is om de Apparatuur te gebruiken.

## **Artikel 2: Geldigheidsgebied**

2.1 Deze verzekering biedt werelddekking, zolang Verzekerde zich niet langer dan een aaneengesloten periode van maximaal zestig (60) kalenderdagen buiten de Territoriale Grenzen bevindt.

## **Artikel 3: Dekking**

3.1 De verzekering dekt reparatiekosten of vervangingskosten van de Apparatuur, behoudens de in artikel 6 genoemde uitsluitingen.

3.2 Indien een Schadeclaim op grond van artikel 3.1 wordt gehonoreerd en tot vervanging van de Apparatuur leidt, worden accessoires die dusdanig zijn beschadigd dat reparatie niet meer mogelijk is, of die door vervanging van de Apparatuur onbruikbaar zijn geworden, tegelijk vervangen met de Apparatuur tot maximaal € 300,- De betreffende Accessoires dienen wel tegelijk met de verzekerde Apparatuur te zijn geleverd door Phone House.

3.3 Indien de Apparatuur een mobiele telefoon betreft dekt deze Polis tevens de kosten van onbevoegd gebruik dat heeft plaatsgevonden nadat de Apparatuur is gestolen, mits een Schadeclaim terzake van verlies ingediend is en op grond van artikel 3.1 is gehonoreerd. Om deze kosten vergoed te krijgen dient Verzekerde een gespecificeerde rekening van de afgelopen drie maanden toe te zenden, welke duidelijk het onbevoegd gebruik en de daaraan verbonden kosten aangeeft. Er bestaat recht op vergoeding van onbevoegd gebruik vanaf het moment van ontdekking van het verlies tot het moment dat de SIM-kaart is geblokkeerd. Een Schadeclaim op grond van dit artikel dient binnen zestig (60) kalenderdagen na ontdekking van het verlies van de Apparatuur te worden ingediend. De maximaal te vergoeden kosten bedragen € 3.000,-, inclusief belasting- en netwerkkenkosten.

3.4 Indien de Apparatuur een mobiele telefoon betreft dekt deze Polis tevens de kosten van vervanging van de SIM-kaart, mits een Schadeclaim terzake van Schade ingediend is en op grond van artikel 3.1 is gehonoreerd.

## **Artikel 4: Eigen Risico**

4.1 Voor alle gedekte evenementen geldt het Eigen Risico zoals vermeld op het Verzekeringcertificaat. Dit Eigen Risico dient te worden voldaan voor of uiterlijk op het moment dat de Apparatuur wordt opgehaald dan wel bij de klant wordt afgeleverd na reparatie of bij vervanging. De rechten en voordelen van deze Polis zijn niet van toepassing op het geldende Eigen Risico.

## **Artikel 5: Wijzigingen**

5.1 Verzekerde is zelf verantwoordelijk om wijzigingen, welke van invloed zijn op de overeenkomst, binnen dertig (30) kalenderdagen aan Geek Squad door te geven. Dit artikel geldt onder andere voor wijzigingen van de Apparatuur, de SIM-kaart en de adres- en bankgegevens van Verzekerde.

5.2 De Verzekerde is gehouden Geek Squad te informeren in verband met enigerlei wijzigingen in het abonnement met de Provider.

5.3 Indien de Apparatuur een mobiele telefoon betreft zonder aansluiting of indien de Verzekerde een andere SIM-kaart en/of mobiel nummer gebruikt dan vermeld op de aankoopnota van de Apparatuur, dient Verzekerde het SIM-kaartnummer en mobiel nummer binnen achtenveertig (48) uur na aankoop of wijziging aan Geek Squad door te geven.

5.4 De dekking van deze Polis is niet overdraagbaar op Apparatuur welke niet bij Phone House is aangeschaft.

## **Artikel 6: Uitsluitingen**

De rechten en voordelen op grond van deze verzekering zijn niet van toepassing op:

6.1 Schade die aan de Apparatuur is ontstaan omdat:

6.1.1 Verzekerde niet de normale voorzichtigheid in acht heeft genomen ter voorkoming van Schade. Van normale voorzichtigheid is in ieder geval geen sprake indien de verzekerde Apparatuur onbeheerd is achtergelaten in een openbare plaats;

6.1.2 Verzekerde onvoldoende maatregelen heeft genomen ter voorkoming van Schade, waar in redelijkheid en gegeven de omstandigheden betere maatregelen mogelijk waren;

6.1.3 De Apparatuur onbeheerd in een motorvoertuig is achtergelaten. Deze uitsluiting is niet van toepassing indien Verzekerde kan aantonen dat:

- het motorvoertuig volledig afgesloten was en alle aanwezige beveiligingssystemen ingeschakeld waren; en

- de Apparatuur uit het zicht was opgeborgen; en

- er sporen van braak aanwezig zijn aan het voertuig. Deze sporen van braak dienen aangetoond te worden middels een reparatienota en eventueel met foto's.

6.1.4 De Apparatuur onbeheerd is achtergelaten in welk perceel, pand of welke plaats dan ook, tenzij deze Schade is ontstaan als gevolg van braak waarbij zichtbare braaksporen aanwezig zijn.

6.2 Schade die voor of na de verzekeringsperiode optreedt of die later dan zestig (60) kalenderdagen na het einde van de verzekeringsperiode wordt gemeld.

6.3 Schade die aan de Apparatuur is ontstaan:

6.3.1 Tijdens windsurfen, zeilen of andere watersportactiviteiten;

6.3.2 Door slijtage, bederving, bekrassing, het mechanisch of elektrisch defect raken, verkleuring of welke andere soort van Schade of ontregeling dan ook, die de werking van de Apparatuur niet beïnvloed;

6.3.3 Door wijzigingen of aanpassingen van het uiterlijk van de Apparatuur of de elektronische identiteit van de Apparatuur;

6.3.4 Tijdens onderhoud, reparaties door derden en/of niet door Geek Squad aangewezen reparatiecentra of door gebrekking ontwerp of welk proces van schoonmaken of herstel dan ook;

6.3.5 Schade is ontstaan door het niet volgens de voorschriften gebruiken, onderhouden, aansluiten en/of installeren van de Apparatuur.

6.4 Schade die onder de garantie of een vergelijkbare dekking van een fabrikant, netwerk of detailhandelaar valt.

6.5 Schade als gevolg van enig verlies dat Verzekerde lijdt ten gevolge van:

6.5.1 Daling in waarde, verlies van gebruik, verlies van informatie opgeslagen in het geheugen, vermogensachteruitgang of andere gevolgschade;

6.5.2 Schade aan, of kosten voor reparatie of vervanging van antennes, stylus/pennetje, batterijopladers of batterijen, voor zover deze onderdelen het enige gedeelte van de Apparatuur is waaraan Schade is ontstaan. Herstel van elektronische gegevens, vertraging of Schade die door niet-hardware problemen wordt veroorzaakt, inclusief softwareproblemen, virussen, wormen, spyware, adware of Trojan Horses;

6.5.3 Schade welke is ontstaan als gevolg van opzet, grove schuld of nalatigheid van Verzekerde dan wel terwijl Verzekerde zodanig onder invloed van alcohol of andere stoffen verkeerde, dat Verzekerde niet in staat was zijn/haar wil te bepalen.

6.6 De Apparatuur een mobiele telefoon betreft die op het moment van Schade geen SIM-kaart bevat, tenzij de Apparatuur op dat moment in onderhoud was.

6.7 Schade welke is ontstaan omdat de Apparatuur in beslag of detentie is genomen op bevel van enige overheid of publieke autoriteit.

6.8 Kosten in verband met het retourneren van de Apparatuur voor reparatie, of het ophalen van de Apparatuur wanneer deze gerepareerd is.

6.9 Kosten als gevolg van het vervangen van niet-standaard accessoires die als gevolg van Schade niet langer gebruikt kunnen worden met de Apparatuur, tenzij elders in dit document gespecificeerd.

6.10 Sprake is van fraude (geheel of gedeeltelijke). Met fraude wordt bedoeld: het op oneigenlijke gronden en wijze verkrijgen van een verzekeringsuitkering waarop geen recht bestaat of het verkrijgen van een verzekeringsuitkering onder valse voorwendselen. Voorts heeft fraude tot gevolg dat:

- aangifte kan worden gedaan bij de Politie;

- alle lopende verzekeringen kunnen worden beëindigd;

- er een registratie plaatsvindt in het tussen verzekeraars gangbare registratiesysteem;

- eventueel uitgekende Schade en onderzoekskosten worden teruggevorderd.

- 6.11 Schade welke is ontstaan terwijl de Apparatuur geheel of gedeeltelijk werd gebruikt bij een strafbaar feit, of om de uitvoering van een strafbaar feit te vergemakkelijken of mogelijk te maken.
- 6.12 Schade welke is veroorzaakt door overstroming, aardbeving, blikseminslag of andere natuurrampen.
- 6.13 Schade welke is veroorzaakt door of ontstaan uit gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munitie. De zes (6) genoemde vormen van molest, alsmede de definities daarvan vormen een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars in Nederland op 02 november 1981 ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage is gedeponereerd.
- 6.14 Schade welke is veroorzaakt door terrorisme.
- 6.15 Het moment dat de Verzekerde op het moment van Schade woonachtig is buiten de Territoriale Grenzen.

#### **Artikel 7: Verplichtingen in geval van Schade**

- 7.1 Verzekerde dient Geek Squad zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van Schade. Het claimformulier dat in een Phone House winkel of na een telefonische aanvraag bij Geek Squad kan worden verkregen, dient volledig ingevuld te worden door Verzekerde en binnen zestig (60) kalenderdagen na ontdekking aan Geek Squad te worden overlegd.
- 7.2 In geval van Schade veroorzaakt door derden dient de Verzekerde in het geval van diefstal binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking aangifte te doen bij de Politie en in het geval van verlies binnen achtenveertig (48) uur een document van vermissing op te halen in het gemeentehuis en/of bij andere bevoegde autoriteiten van het land waar de Schade is ontstaan. Verzekerde dient een proces-verbaal of een ander bewijs van aangifte te overleggen aan Geek Squad. Bij diefstal dienen het serienummer van de Apparatuur en eventuele Accessoires hierop te zijn vermeld. Niet vermelde Accessoires zullen niet in de schadebehandeling worden meegenomen.
- 7.3 Indien de Apparatuur een mobiele telefoon betreft, dient verzekerde in het geval van schade door verlies en diefstal tevens binnen vierentwintig (24) uur na ontdekking het gebruik van het netwerk te blokkeren. Dit kan de verzekerde doen door contact op te nemen met de Provider van de SIM-kaart die zich in de Apparatuur bevond.
- 7.4 Verzekerde is verplicht:
- 7.4.1 Geek Squad alle documenten en inlichtingen omtrent een Schadeclaim te verschaffen;
- 7.4.2 Geek Squad de mogelijkheid te geven de Schade te onderzoeken en vast te stellen alvorens tot vervanging wordt overgegaan;
- 7.4.3 Alle door of namens Geek Squad gegeven aanwijzingen op te volgen en alles na te laten dat de belangen van Geek Squad kan schaden;
- 7.4.4 Alle kosten die gemaakt worden om de Apparatuur in werking te houden te voldoen (zoals maandelijkse abonnementskosten en gesprekskosten).
- 7.5 Elk recht op uitkering komt te vervallen, indien Verzekerde de in dit artikel genoemde verplichtingen niet is nagekomen.

#### **Artikel 8: Schadebehandeling**

- 8.1 Schadevergoeding vindt altijd plaats in natura, met uitzondering van de dekking zoals omschreven in artikel 3.3 en 3.4.
- 8.2 Indien Schade is ontstaan door diefstal of verlies wordt de verzekerde Apparatuur vervangen. Indien er sprake is van Schade door fysieke beschadiging, vernieling of onklaar worden van de Apparatuur, wordt deze gerepareerd of vervangen. Indien de Apparatuur vervangen wordt, zal al het mogelijke gedaan worden om de Apparatuur te vervangen door hetzelfde type als het origineel. Indien het echter niet mogelijk is de Apparatuur te vervangen met hetzelfde model, is het mogelijk dat we een alternatief vervangingsproduct verstrekken, dat voldoet aan evenwaardige specificaties, maar eventueel een ander model is of vervaardigd werd door een andere fabrikant of dat lichtjes verschilt qua kenmerken en functies. Als dit het geval is, zal Geek Squad bepalen wat een redelijke vervanging voor de Apparatuur is. Het vervangingsproduct kan een gereviseerd model zijn.
- 8.3 Wanneer een Schadeclaim is goedgekeurd dient Verzekerde binnen dertig (30) kalenderdagen na goedkeuring van de Schadeclaim de Apparatuur op te halen. Na deze periode vervallen alle rechten op de betreffende Schadeclaim.
- 8.4 Indien de Apparatuur op grond van deze overeenkomst wordt vervangen:
- 8.4.1 Zal de Verzekeraar zich inspannen, bij vervanging van een mobiele telefoon, om het bestaande telefoonnummer van Verzekerde te verbinden met de vervangende Apparatuur. Wanneer dit, om welke reden ook, niet mogelijk is, is de Verzekeraar enkel verplicht om Verzekerde te voorzien van een nieuw telefoonnummer;
- 8.4.2 Wordt de oorspronkelijke Apparatuur inclusief de standaardaccessoires eigendom van Geek Squad en zal alle persoonlijke data op de Apparatuur veilig worden verwijderd. Het is de verantwoordelijkheid van de Verzekerde om de SIM-kaart en/of geheugenkaart uit de Apparatuur te verwijderen. Indien deze nog aanwezig is, zal deze worden vernietigd.
- 8.4.3 Wanneer de originele Apparatuur na verlies wordt teruggevonden, is Verzekerde verplicht de Apparatuur aan Geek Squad toe te zenden.
- 8.5 Geek Squad heeft het recht om uit naam van Verzekerde navraag te doen betreffende omstandigheden of verklaarde feiten met betrekking tot de Schadeclaim bij bevoegde autoriteiten, netwerken of andere instellingen of organisaties, voor zover deze informatie van belang kan zijn voor het beoordelen van de Schadeclaim.
- 8.6 Schadeclaims die in het buitenland ontstaan, worden pas na terugkeer van Verzekerde in Nederland in behandeling genomen.

#### **Artikel 9: Dekking Leentelefoon**

- 9.1 Indien de Apparatuur een mobiele telefoon betreft en er sprake is van een gedekte Schade welke voor reparatie in aanmerking komt, kan Phone House of de Provider van Verzekerde, Verzekerde een leentelefoon ter beschikking stellen gedurende de reparatieperiode. Tijdens de periode dat de leentelefoon uitgeleend wordt aan Verzekerde, is de dekking van deze Polis van

toepassing op dit toestel. Wanneer Verzekerde de leentelefoon niet kan retourneren in dezelfde staat waarin deze is ontvangen of in zijn geheel niet retourneert, is Verzekerde aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende kosten.

9.2 Het te leveren leentelefoon kan van een ander model zijn en hoeft niet over dezelfde kenmerken, functies en datavermogen te beschikken als de Apparatuur.

#### **Artikel 10: Premiebetaling en terugbetaling van de Premie**

10.1 Verzekerde dient de verschuldigde Premie, de kosten en de assurantiebelasting vooruit te betalen, doch uiterlijk op de dertigste (30e) kalenderdag nadat deze verschuldigd worden.

10.2 Geek Squad is verplicht om Verzekerde éénmalig in kennis te stellen van het feit dat een betaling niet is ontvangen. Indien Verzekerde de verschuldigde Premie niet binnen veertien (14) kalenderdagen na verzending van deze kennisgeving heeft betaald of weigert te betalen, wordt dit aangemerkt als een verzoek om beëindiging van Geek Squad; alle rechten en voordelen houden dan op te bestaan.

10.3 Deze overeenkomst wordt automatisch verlengd zolang betaling van de Premie plaatsvindt. Hierbij is een maximale looptijd van vijf (5) jaar van toepassing.

10.4 Indien de dekking van de verzekering is beëindigd op grond van artikel 12.2 vindt geen restitutie van betaalde Premie plaats, tenzij Verzekerde kan aantonen dat de wijziging van tevoren is doorgegeven aan Geek Squad.

10.5 Wanneer Verzekerde op het moment van Schade niet volledig bij is met Premiebetaling, kan er geen beroep worden gedaan op de rechten van deze verzekering.

#### **Artikel 11: Wijziging van Premie en/of voorwaarden**

11.1 Indien een jaarpremie door de Verzekerde vooraf is betaald, mag de Verzekeraar wijzigingen doorvoeren op de Polis op het moment dat de Polis wordt verlengd, deze wijzigingen zijn inclusief wijzigingen in Premie en Algemene Voorwaarden.

11.2 Indien de Verzekerde kwartaalpremies betaalt, mag de Verzekeraar naar eerlijke en redelijke inzichten en niet vaker dan één (1) keer per zes (6) maanden wijzigingen doorvoeren op de Premie, de Polis en/of de Algemene Voorwaarden, als naar verwachting de toekomstige kosten van de dekking zullen stijgen. De Premie en/of de Polis kan zowel in positieve als in negatieve zin wijzigen, maar zal nooit historische verliezen dekken.

Indien de Verzekeraar wijzigingen doorvoert, neemt de Verzekeraar de volgende zaken in acht:

11.2.1 onze ervaring en verwachting van de kosten van dekking van de verzekering en/of andere Aviva verzekering van dezelfde strekking;

11.2.2 informatie over de werkelijke en verwachte ervaring van verzekeraars van gelijkwaardige verzekeringen die redelijkerwijs voor Phone House beschikbaar is;

11.2.3 wereldwijde beschikbare informatie zoals inflatie- en rentetarieven;

11.2.4 de administratieve kosten van de Polis.

Iedere wijziging op bovenstaande gebieden zal tenminste dertig (30) kalenderdagen van tevoren schriftelijk worden medegedeeld.

11.3 De Verzekeraar mag, indien de Verzekerde een kwartaalpremie of jaarpremie vooraf betaalt, op ieder moment wijzigingen doorvoeren op:

11.3.1 de Premie, de Polis en/of de Algemene Voorwaarden van de verzekering (voor Phone House of de Polis) door wijzigingen in de wet- of regelgeving of wijzigingen in belastingtarieven;

11.3.2 de Polis en/of de Algemene Voorwaarden als gevolg van wijzigingen opgedragen door de Ombudsman, toezichthouder of een gelijkwaardig persoon of door enige wijziging in de praktijk met welke Phone House de intentie heeft om in mee te gaan;

11.3.3 de Polis dekking en/of de Algemene Voorwaarden om deze eenvoudiger en duidelijker te maken voor de Verzekerde of te rectificeren als onjuistheden zijn ontdekt.

11.4 Naar aanleiding van een van de in dit artikel genoemde wijzigingen, kan Verzekerde de Polis beëindigen volgens de voorwaarden genoemd in Artikel 12: Begin en einde van de verzekering.

#### **Artikel 12: Begin en einde van de verzekering**

12.1 De verzekering vangt aan op de op het Verzekeringscertificaat vermelde ingangsdatum. De dekking gaat pas in op het moment dat de Verzekeraar de Polis heeft geaccepteerd.

12.2 De verzekering eindigt:

- na verkoop of eigendomsovergang van de Apparatuur anders dan aan Verzekerde;

- zodra Verzekerde zijn woonplaats buiten Nederland heeft;

- na vervanging van de Apparatuur om enige reden dan die genoemd in de fabrieksgarantie of in deze overeenkomst en deze Apparatuur wordt niet geleverd door Phone House.

12.3 De verzekering eindigt in elk geval door opzegging tegen het einde van de op het Verzekeringscertificaat vermelde geldigheidsduur. De Verzekeraar zal schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzeggingstermijn van dertig (30) kalenderdagen.

12.4 Verzekerde heeft het recht om binnen veertien (14) kalenderdagen na aanschaf van Geek Squad de verzekering te beëindigen zonder boete. In dat geval restitueren wij reeds betaalde Premie, mits in deze periode geen Schadeclaim is ingediend.

12.5 Opzegging door de Verzekerde kan op ieder tijdstip plaatsvinden in een Phone House winkel, telefonisch op het nummer 0800 - 424 4335 of door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Geek Squad, Postbus Postbus 8216, 3009 AE Rotterdam. Indien

de Premie via een automatische overschrijving wordt betaald, zullen wij niet overgaan tot teruggave van enig niet verstreken gedeelte van de Premie. Indien u op een andere wijze betaalt, dan zullen wij dat Premiedeel restitueren, dat een driemaandelijke Premie te boven gaat.

12.6 Indien een Schadeclaim niet wordt uitgekeerd op basis van artikel 6.10 of als enige vorm van fraude wordt geconstateerd bij de aanvraag van een verzekering, kan Geek Squad de verzekering beëindigen door middel van een schriftelijke opzegging. Hierbij wordt een opzeggingstermijn van dertig (30) kalenderdagen gehanteerd. De Premie over de niet verstreken dekkingperiodes tot de datum van beëindiging zullen aan Verzekerde worden terugbetaald.

12.7 Indien Geek Squad als gevolg van een Schadeclaim een uitkering heeft gedaan, of heeft geweigerd dit te doen, kan de Verzekeraar zonder opgave van redenen de Polis binnen dertig (30) kalenderdagen nadat de Schadeclaim is afgewikkeld beëindigen. Geek Squad zal Verzekerde hier schriftelijk over informeren. In bovengenoemd geval vindt geen Premierestitutie plaats.

12.8 Verzekerde is zelf verantwoordelijk voor beëindiging van de verzekering. Geek Squad wordt niet automatisch door een Provider op de hoogte gesteld van het verloop of eventuele wijzigingen van het abonnement of de Apparatuur.

12.9 Deze verzekering eindigt automatisch na een periode van maximaal vijf (5) jaar, inclusief verlengingen. Uiterlijk dertig (30) kalenderdagen voor het verlopen van de Polis zal Geek Squad de Verzekerde hierover informeren.

### **Artikel 13: Andere verzekeringen**

13.1 Wanneer Schade die onder deze verzekering is gedekt, ook is gedekt onder één of meer andere verzekeringen al dan niet van oudere datum, of wanneer de Schade gedekt zou zijn als deze verzekering niet zou hebben bestaan, komt alleen die Schade voor uitkering in aanmerking die het bedrag te boven gaat waarop Verzekerde elders aanspraak zou kunnen maken. Zodra Geek Squad hier om vraagt is Verzekerde verplicht om na een gedekt evenement Geek Squad kopieën verstrekken van de door hem afgesloten polissen die mogelijk dekking bieden voor dit evenement, zodat Geek Squad kan beoordelen of er sprake is van samenloop in de zin van artikel 7:961 BW. Verzekeraar mag het recht op dekking opschorten zolang Verzekerde niet aan deze verplichting heeft voldaan.

13.2 Geek Squad heeft het recht om voor eigen rekening en voor eigen baat, in rechte op te treden, waarbij de naam van Verzekerde kan worden gebruikt om eventuele betalingen die wij hebben gedaan ter uitvoering van de overeenkomst terug te vorderen van derden.

### **Artikel 14: Adres**

14.1 Kennisgevingen van Geek Squad aan de verzekeringnemer kunnen rechtsgeldig worden gedaan aan zijn laatste bij Geek Squad bekende adres of aan het adres van de tussenpersoon, door wiens bemiddeling deze verzekering loopt.

### **Artikel 15: Toepasselijk recht, klachten en geschillen**

15.1 Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Voor klachten over de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van deze verzekering en/of de kwaliteit van de dienstverlening kan men zich richten tot Geek Squad via telefoonnummer 0800 – 424 4335 of per e-mail aan

klachten@geeksquad.nl. Het postadres is Geek Squad, Postbus Postbus 8216, 3009 AE Rotterdam. Alle klachten zullen in eerste instantie worden behandeld conform de klachtenregeling van Geek Squad. Geek Squad zal binnen tien (10) werkdagen een ontvangstbevestiging sturen.

15.3 In het geval de klacht niet acceptabel is opgelost door de Verzekeraar, dient Verzekerde zich te richten tot de Financial Ombudsman Service (FOS), Verenigd Koninkrijk. Het postadres is: Financial Ombudsman Service, South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR, Verenigd Koninkrijk of login op website [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk). De klacht zal vervolgens door een onafhankelijke commissie worden beoordeeld. Wij zijn gebonden aan de beslissing van de FOS, u bent dat niet. Het opstarten van een klantenprocedure heeft geen invloed op uw recht om juridische stappen te ondernemen.

15.4 De Verzekerde moet opeenvolgend de stappen uit artikel 15.2, 15.3 en 15.4 volgen, zodat de klacht zo snel mogelijk zal worden afgehandeld. Alle correspondentie mag in de Nederlandse taal worden opgesteld.

15.5 Alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen worden beslecht door een bevoegde Nederlandse rechter.

### **Artikel 16: Privacybescherming**

16.1 Verzekeraar is de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking met betrekking tot de persoonsgegevens die Verzekerde aan Geek Squad verstrekt in het kader van de Polis. Dit artikel en de verzameling en verwerking van persoonsgegevens zullen worden beheerd door, en uitgelegd in overeenstemming met, de toepasselijke wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk, waaronder de UK Data Protection Act 1998.

16.2 Verzekeraar, aan haar gelieerde ondernemingen, onderaannemers en vertegenwoordigers (inclusief onderdelen van The Carphone Warehouse en Phone House concerns), kunnen gebruik maken van de informatie die Verzekerde verschafte voor het beheren van de Polis. Verzekeraar kan gegevens delen met andere organisaties om de dienstverlening te monitoren, te onderzoeken, statistieken op te maken en/of misdrijven te voorkomen. Gegevens kunnen tevens worden gedeeld met organisaties die op verzoek van Verzekerde diensten leveren of die namens Verzekerde diensten leveren op grond van deze Polis.

16.3 Indien Verzekerde wil weten welke informatie wordt verwerkt door de Verzekeraar, dan kan een schriftelijk verzoek worden ingediend bij Geek Squad, Postbus Postbus 8216, 3009 AE Rotterdam. Aan dit inzage recht kunnen administratiekosten tot £10,- of het equivalent in Euro zijn verbonden. Bij elk verzoek om inzage dient Verzekerde zijn of haar volledige naam en adres te vermelden en een kopie van een geldig identiteitsbewijs bij te voegen.

16.4 Verzekerde wordt in de gelegenheid gesteld om Verzekeraar toestemming te geven om Verzekerde zo nu en dan per post, e-mail, telefoon, SMS of MMS te benaderen over producten en diensten en commerciële aanbiedingen te doen die Verzekeraar, of aan haar gelieerde ondernemingen of zorgvuldig door Geek Squad geselecteerde derden, leveren en die naar mening van Geek Squad van belang kunnen zijn voor de Verzekerde.

16.5 Verzekeraar kan gegevens van Verzekerde doorgeven naar alle landen, inclusief landen buiten de Europese Economische Ruimte, voor elk van de doeleinden als hierboven aangegeven en voor administratieve doeleinden. Indien Verzekeraar gegevens deelt, zal Verzekeraar ervoor zorgdragen dat eenieder die deze gegevens ontvangt hetzelfde passende beschermingsniveau waarborgt gelijk dat van Verzekeraar.

16.6 Indien Verzekerde informatie verstrekt aan Verzekeraar met betrekking tot een ander persoon, dan bevestigt Verzekerde hiermee dat de betreffende persoon toestemming heeft gegeven om deze informatie te verschaffen zodat deze persoonsgegevens (inclusief bijzondere persoonsgegevens) rechtsgeldig kunnen worden verwerkt. Verzekerde dient ook te bevestigen dat de betreffende persoon is medegedeeld wie Verzekeraar is en voor welke doeleinden de betreffende persoonsgegevens zullen worden gebruikt. Zoals ook vermeld onder artikel 15.3, heeft Verzekerde het recht om inzage en correctie te vragen met betrekking tot persoonsgegevens die Verzekeraar verwerkt.

16.7 Om de diensten uit hoofde van deze Polis aan Verzekerde te kunnen verlenen, kan informatie over Verzekerde worden verzameld die in overeenstemming met de UK Data Protection Act 1998 als 'gevoelige persoonlijke data' worden gedefinieerd. Door het afsluiten van de verzekering, verleent Verzekerde aan Verzekeraar uitdrukkelijke toestemming om dergelijke informatie te verwerken en te delen met haar vertegenwoordigers.

16.8 Om fraude of andere criminele activiteiten te voorkomen en op te sporen, kan Verzekeraar persoonsgegevens delen met andere organisaties, waaronder de politie, uitvoerders van kredietwaardigheidsonderzoeken en extra fraudeonderzoeken uitvoeren en controleren of gegevens, verstrekt door Verzekeraar, voorkomen bij fraudepreventie bureau's.

16.9 Indien Verzekerde ons valse of onjuiste informatie verstrekt en fraude wordt vermoed, dan zal Verzekeraar hiervan een aantekening maken. Op verzoek van Verzekerde kunnen de gegevens worden verstrekt van de databases waarvan Verzekeraar gebruik maakt of een bijdrage aan levert.

#### **Artikel 17: Financial Services Compensation Scheme**

17.1 Aviva is aangesloten bij het United Kingdom Financial Services Compensation Scheme (FSCS). In het geval dat Aviva niet in staat is om aan haar verplichtingen te voldoen, komt Verzekerde mogelijk in aanmerking voor een vergoeding uit het Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Als Verzekerde in aanmerking komt voor een vergoeding onder deze regeling, zullen het niveau en de omvang van de vergoeding afhankelijk zijn van de aard van het verzekeringscontract en de omstandigheden van de claim. Meer informatie over het garantiestelsel is beschikbaar op de website van het FSCS, [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), of via het postadres: Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London, EC3A 7QU, Verenigd Koninkrijk.