

Accidental Damage Insurance



Insurance Product Information Document

Company: AIG Europe S.A

Product: Dell Accidental Damage Protection

AIG Europe S.A. is an insurance undertaking with R.C.S. Luxembourg number B 218806. AIG Europe S.A. is authorised by the Luxembourg Ministère des Finances and supervised by the Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg.

This document is for information purposes only and gives you a brief overview of the main contents of your insurance policy. Please see the below information and the Accidental Damage Protection Terms and Conditions document for full details.

What is this type of insurance?

Dell Accidental Damage Protection is an insurance policy covering you during the policy period for repair or replacement of your covered Dell hardware in the event of accidental damage.



What is insured?

- ✓ Accidental damage to your Dell hardware.
- ✓ If accidentally damaged we will repair or replace your Dell hardware during the coverage period to the same or similar specification as the original.
- ✓ The insured sum is the value of the Dell hardware.



What is not insured?

- ✗ Loss, theft and misuse
- ✗ Wear, tear and cosmetic damage which does not affect the functionality or performance of the hardware
- ✗ Failure due to defect in design, materials or workmanship
- ✗ Repair of Dell peripheral devices and accessories which are not built in or on the base unit (e.g. out of warranty batteries, external speakers and keyboards)
- ✗ Service or repair performed by anyone who is not Dell or a Dell Authorised Service Provider
- ✗ Damage caused by fire or natural disasters
- ✗ Damage occurred before policy purchase
- ✗ This policy does not cover any loss or damage to pre-loaded or purchased computer software, stored data or virus prevention/detection or external accessories and including without limitation custom factory integration items.



Are there any restrictions on cover?

- ! A maximum of 1 claim for accidental damage can be made per year during the coverage period.
- ! After the claim is settled, cover for accidental damage does not apply for 12 months.
- ! Cover is only available to businesses or residents of Iceland aged 18 or over.
- ! If you purchase the policy after you purchase the insured product no claims may be made during the first 30 days of the policy start date.
- ! Cover is not available if the Service Tag of the Insured Product has been modified, tampered or erased.
- ! Cover is not provided if forbid by Economic Sanctions



Where am I covered?

- ✓ If you purchase cover on your Dell hardware you are protected by this policy worldwide providing you return the device to Dell, a Dell Authorised Reseller or a Dell Authorised Service Provider for repair or replacement. Repaired or replaced hardware will be delivered to the address on your purchase invoice.
- ✓ If you seek to make a claim in a country that is not the country of purchase, you will need to comply with all applicable import and export laws and regulations, and you will be responsible for all customs duties, value added tax and other associated taxes and charges that may apply.



What are my obligations?

- You will take all reasonable precautions to protect your Dell hardware against an Insured Event and shall use and maintain the hardware in accordance with its manufacturer instructions.
- You must retain the damaged Insured Product so that it could later be examined by Dell.
- To make a claim you must follow the procedure set out in the policy.
- You must provide information about the symptoms and causes of the damage to or problems you have experienced with the hardware when making a claim.
- To allow Dell to troubleshoot and otherwise assist with your claim, if requested you must provide information, including but not limited to the device serial number, model, version of the operating system and software installed.
- You must ensure where possible that your software and data residing on the device is backed up. Dell will delete the contents of the device and will reformat the storage media. Dell will not be responsible for any loss of software or data residing on the device when it is submitted as part of a claim under this Policy.
- You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords onto the device.



When and how do I pay?

Payment of the premium is set out in the purchase invoice provided to you at time of hardware purchase.



When does the cover start and end?

Coverage starts on the invoice date shown on your purchase invoice and ends at the end of the policy term of between 12 and 60 months as selected by you.



How do I cancel the contract?

You may cancel this Policy at any time for any reason by contacting Dell by phone on +354 800 8137 or by email on: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

Helstu einkenni Dell Accidental Damage Protection skaðatryggingarinnar – „Keyfacts“ Ísland

Þetta skjal sem ber heitið „Keyfacts“ útlistar í stuttu máli þá váttryggingarvernd sem Dell Accidental Damage Protection skaðatryggingin veitir þér. Þetta skjal skal þó ekki skoðast sem tæmandi varðandi þá vernd sem skaðatryggingin veitir þar sem allar frekari upplýsingar er að finna í skilmálum hennar. Kjósir þú að kaupa þessa tryggingu er mikilvægt að þú lesir og varðveitir þetta skjal ásamt skilmálum tryggingarinnar þar sem þeir innihalda allt sem þú þarft að vita um váttryggingarvernd hennar. Þú skal skoða váttryggingarverndina reglulega til þess að tryggja að hún uppfylli þínar þarfir.

Ef þú vilt fá afrit af þessum gögnum á pappíriformi án endurgjalds skaltu hafa samband við okkur á netfangið PL.referrals@aig.com eða skrifaðu til AIG Personal Lines, AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, Bretlandi. Vinsamlegast vertu viss um að tilgreina stefnu númerið þitt, heiti aðalveitanda og heimilisfangið sem þú vilt senda okkur afritið.

Samantekt um vöruna

Dell Accidental Damage Protection er skaðatrygging sem AIG Europe Limited (“AIG”) ábyrgist. Hún veitir þeim vörum sem undir hana falla skaðatryggingu fyrir tjónum sem þó takmarkast við eina viðurkennda kröfu fyrir hverja váttryggða vöru á hverju 12 mánaða tímabili sem hefst frá og með þeim degi sem tryggingin er keypt.

Skaðatryggingin veitir viðgerðir á þeim vörum sem undir hana falla en sé viðgerð hins vegar ómöguleg eða fjárhagslega óhagkvæmari þá veitir hún rétt til nýrrar vöru í stað eldri sem er að sömu eða sambærilegum gæðum.

Gildistími

Gildistími skaðatryggingarinnar hefst á þeim degi sem tilgreindur er á kvittun þinni fyrir kaupunum, sem jafnframt er váttryggingarskírteinið þitt (e. Your Purchase Invoice), og rennur út (i) á þeim degi sem tryggingunni er sagt upp í samræmi við þær reglur sem um uppsögn gilda og koma fram í skilmálum tryggingarinnar eða (ii) við lok gildistíma tryggingarinnar, hvort sem á undan kemur.

Verð

Iðgjald skaðatryggingarinnar er tilgreint á kvittun þinni fyrir kaupunum sem jafnframt er váttryggingarskírteinið þitt (e. Your Purchase Invoice).

Mikilvægir þættir, skilyrði og undantekningar

Váttryggingarverndin er veitt með ákveðnum fyrirvörum, skilyrðum og takmörkunum. Samantekt á þeim kemur fram hér að neðan. Vinsamlegast lesið skilmála tryggingarinnar fyrir allar frekari upplýsingar.

Til þess að njóta verndar tryggingarinnar verður þú að hafa náð 18 ára aldri þegar hún er keypt og vera með lögheimili á Íslandi.

Skaðatryggingin veitir ekki vernd fyrir tjóni af völdum þjófnaðar eða þegar hið váttryggða týnist, né heldur tjóni vegna notkunar eða á útliti sem ekki hefur áhrif á notagildi eða virkni hinnar váttryggðu vöru.

Dell bætir ekki hið váttryggða vegna tjóns af völdum galla í hönnun, efni eða framleiðslu. Váttryggingarverndin hefst á þeim degi sem tilgreindur er á kvittun þinni fyrir kaupunum sem er jafnframt váttryggingarskírteinið þitt (e. Your Purchase Invoice). Hafir þú hins vegar keypt skaðatrygginguna eftir að þú keyptir hina váttryggðu vöru þá er óheimilt að gera kröfu á grundvelli tryggingarinnar fyrr en 30 dagar eru liðnir frá því váttryggingarverndin hófst.

Váttryggingarverndin takmarkast við eina viðurkennda kröfu fyrir hverja váttryggða vöru á hverju 12 mánaða tímabili sem hefst frá og með þeim degi sem tryggingin er keypt.

Hvernig skal gera kröfu um bætur

Vinsamlegast geymið váttryggða vöru sem orðið hefur fyrir tjóni þar sem nauðsynlegt getur verið að skoða hana. Vinsamlegast haldið einnig til haga þjónustunúmerinu (e. the service tag number) þar sem það er váttryggingarnúmerið þitt og við þurfum að fá það til að bera kennsl á hina váttryggðu vöru.

Til þess að gera kröfu um bætur:

- Hringja í skaðatryggingardeildina í síma +354 800 8137
- Gefa upp þjónustunúmerið (e. the service tag number) svo unnt sé að bera kennsl á hina váttryggðu vöru; og
- Ef krafan þín hefur verið samþykkt þá mun Dell sjá um að senda varahluti til þín eða leiðbeina þér hvernig þú kemur hinni váttryggðu vöru í viðgerð.

Uppsögn

Þú getur sagt skaðatryggingu þessari upp af hvaða ástæðu sem er með tilkynningu til Dell innan 14 daga frá því hún er keypt eða móttöku váttryggingarskírteinis. Ef þú segir henni upp innan þess tíma munt þú fá það iðgjald sem þú hefur greitt endurgreitt að fullu.

Ef þú hins vegar segir skaðatryggingu þessari upp eftir framangreinda 14 daga munt þú fá iðgjaldið þitt endurgreitt hlutfallslega eftir því hve margir heilir mánuðir eru eftir af gildistíma hennar að frádragnum kostnaði af hverskonar kröfum sem þú kannt að hafa gert. Hafir þú keypt trygginguna til þess að tryggja tæki sem notuð eru í atvinnurekstri og segir henni upp eftir framangreinda 14 daga munt þú ekki fá það iðgjald sem þú hefur greitt endurgreitt.

Þjónusta við viðskiptavini og ferli kvartana

Dell og AIG telja að þú eigir skilið heiðarlega, sanngjarna og hraða þjónustu. Komi til þess að þér finnist þjónustan á einhverjum tímapunkti ekki standa undir þínum væntingum þá vinsamlegast hafðu samband við okkur, upplýsingar um hvernig má ná sambandi við okkur má finna hér að neðan, og gefðu upp nafn og þjónustunúmer (e. the service tag number) svo við getum leyst út fyrirspurn þinni á sem skemmstum tíma.

Heimilisfang: The Dell House, The Boulevard, Bracknell, Berkshire, RG12 1LF

Símanúmer: +354 800 8137

Netfang: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

Dell mun staðfesta móttöku á kvörtun þinni innan 5 daga frá móttöku, halda þér upplýstum um framgang hennar og gera sitt allra besta til þess að leysa farsælega úr henni innan 8 vikna. Komi til þess að Dell hafi ekki brugðist við innan 3 vikna þá er þér heimilt að vísa málinu til Úrskurðarnefndar í váttryggingarmálum sem mun taka málið til umfjöllunar. Dell mun veita þér frekari upplýsingar um ferli kvartana hjá framangreindum aðilum í bréfi félagsins þar sem gert er grein fyrir afstöðu félagsins og einnig ef þess er óskað sérstaklega.

Vinsamlegast athugið: Málskot til Úrskurðarnefndar í váttryggingarmálum verður að hafa borist nefndinni innan árs frá því að málskotsaðili fékk skriflega tilkynningu um að kröfu hans væri hafnað.

Frekari upplýsingar um Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum má finna hér:

<http://www.fme.is/eftirlitsstarfssemi/urskurdarnefndir/urskurdanefnd-i-vatryggingamalum/>

Framangreint takmarkar á engan hátt rétt aðila til þess að bera mál undir dómstóla.

Viljir þú kvarta vegna rafrænna kaupa á váttryggingunni getur þú hugsanlega notað gátt

Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins sem má finna hér: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Þar sem AIG er tryggingarfélag með heimilisfesti í Lúxemborg, til viðbótar við kæru og kvörtunarferlið sem vikið er að hér að ofan, hefur þú aðgang að sáttamsemjarastofnunum Lúxemborg fyrir hvaða

kvartanir eða kærur sem þú kannt að hafa í tengslum við þennan vátryggingarsamning.
Tengslaupplýsingar fyrir Sáttasemjarastofnanir í Lúxemborg má finna á vefsíðu AIG: <http://www.aig.lu>

Um AIG

AIG er tryggingarfélag með R.C.S. Luxembourg skrásetningarnúmer B 218806. AIG með höfuðstöðvar sínar til heimilis að 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg og hefur virðisaukaskattsskráningarnúmer LU30100608, <http://www.aig.lu/>. AIG hefur starfsleyfi frá Luxembourg Ministère des Finances og er háð eftirliti Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Sími.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

Auk þess hefur AIG hlotið starfsleyfi frá Fjármálaeftirlitinu til þess veita þjónustu á Íslandi án starfsstöðvar. Staðfestingu þess efnis má finna hér: <http://www.fme.is/eftirlitsstarfsemi/eftirlitsskyldir-adilar/starfsemi-erlendra-adila-a-islandi/>.

Dell Accidental Damage Protection skaðatrygging - Ísland

Eftirfarandi skilmálar ásamt kvittun fyrir kaupum, sem er jafnframt vátryggingarskírteini, gilda um þá vátryggingarvernd sem þér er veitt með þessari skaðatryggingu.

Þetta er vátryggingarsamningur milli þín og AIG Europe S.A. („AIG“). Dell hefur verið verið falin miðlun þessarar skaðatryggingar fyrir hönd AIG.

Ef þú vilt fá afrit af þessum gögnum á pappírformi án endurgjalds skaltu hafa samband við okkur á netfangið PL.referrals@aig.com eða skrifaðu til AIG Personal Lines, AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, Bretlandi. Vinsamlegast vertu viss um að tilgreina stefnu númerið þitt, heiti aðalveitanda og heimilisfangið sem þú vilt senda okkur afritið.

Þessi trygging er vátryggð hjá AIG, tryggingarfélagi með R.C.S. Luxembourg skrásetningarnúmer B 218806. AIG hefur höfuðstöðvar sínar til heimilis að 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, og hefur virðisaukaskattskráningarnúmer LU30100608, <http://www.aig.lu/>. AIG hefur starfsleyfi frá Luxembourg Ministère des Finances og er háð eftirliti Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Sími: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

Ef skýrsla um gjaldþol og fjárhagslega stöðu AIG til staðar má finna hana á <http://www.aig.lu/>.

Útvistun

Viðskiptavinurinn viðurkennir og veitir skýrt samþykki sitt fyrir því að AIG kann að útvista tiltekinni þjónustu, athöfnum eða verkefnum til utanaðkomandi þjónustuveitenda, (sem kunna eftir atvikum ekki að vera (a) háðir eftirliti eða (b) vera staðsettir í Stórhertogadæminu Lúxemborg) (“Þjónustuveitendurnir”).

Í þessu samhengi gerir viðskiptavinurinn sér grein fyrir og veitir skýrt samþykki sitt fyrir að öll gögn og upplýsingar sem hann hefur veitt AIG, þar með talið gögn og upplýsingar sem kunna, beint eða óbeint að auðkenna viðskiptavininn, endanlegan eiganda hans eða lögmætan fulltrúa hans, má miðla til þjónustuveitenda. Slík miðlun og/eða veiting upplýsinga er heimil svo lengi sem viðskiptavinurinn er enn í tryggingasambandi við AIG.

Listi yfir útvistaða þjónustu ásamt heimaríki þjónustuveitenda er aðgengilegur á vefsíðu AIG.á eftirfarandi slóð: www.aig.lu, og verður hann uppfærður reglulega. Viðskiptavinurinn staðfestir að hann (a) hefur lesið og samþykkt þennan lista (b) að hann muni heimsækja vefsíðuna reglulega vilji hann hafa aðgang að nýjustu útgáfu listans.

Vinsamlegast veitið því athygli að AIG veitir enga ráðgjöf um þessa tilteknu tryggingu eða tryggingavöru sem þér hefur verið seld.

Til þess að meta hvort þessi trygging henti þér skaltu skoða hvort aðrar vátryggingar sem þú kannt að hafa bjóði sömu vátryggingarvernd. Ef sama tjón fellur undir fleiri en eina tryggingu getur þú valið hvaða vátryggingu þú vilt nota þar til þú hefur fengið þær bætur sem þú átt kröfu til.

Vinsamlegast athugið að þrátt fyrir kaup á þessari skaðatryggingu þá þarftu samt að gæta og fara vel með hina vátryggðu vöru eða vörur.

Við notum skilgreind hugtök í skilmálum þessum og kvittunum fyrir kaupum sem er jafnframt vátryggingarskírteinið þitt sem hafa ákveðna merkingu. Fleirtölumynd þessara orða í vátryggingunni hefur sömu merkingu og eintölumynd þeirra. Skilmálar þessi eru bæði gefnir út á ensku og íslensku og komi til þess að misræmi sé þar á milli þá gilda ensku skilmálarnir sem þú samþykkir með kaupum á vátryggingu þessari.

1. Skilgreiningar

- **AIG, og/eða við:** AIG Europe S.A.
- **Atvinnurekstraraðili:** Vátryggingartaki sem hefur keypt vátryggðar vörur í tengslum við atvinnurekstur og (i) hefur 10 starfsmenn eða fleiri og/eða ársveltu eða efnahagsreikning upp á 2 milljónir evra eða meira; eða (ii) er sjóður sem stýrir eignum upp á meira en 1,5 milljónir evra eða meira; eða (iii) góðgerðarfélag sem hefur tekjur upp á 1,5 milljónir evra eða meira á ári.
- **Dell:** Dell Emerging Markets (EMEA) Limited eða hverskonar eignarhalds-, hlutdeildar- eða dótturfélag þess, sem og hverskonar dótturfélag slíkra eignarhaldsfélaga.
- **Efnahagsleg viðurlög:** Hverskonar viðurlög, bönn eða takmarkanir samkvæmt ályktunum Sameinuðu þjóðanna eða viðskipta- og efnahagslegum refsiaðgerðum, lögum og reglugerðum Evrópusambandsins, Bretlands, Bandaríkjanna eða Íslands.
- **Gildissvæði:** Ísland.
- **Gildistími:** Tímabilið milli þess dags er þú kaupir þessa tryggingu og þess dags sem henni er sagt upp eða þess dags sem hún rennur úr gildi, hvor sem á undan kemur.
- **Iðgjald:** Sá kostnaður sem þú hefur greitt fyrir þessa vátryggingu, að meðtöldum tryggingasköttum sem kunna að falla til.
- **Kvittun fyrir kaupum:** Vátryggingarskírteini sem staðfestir að vátryggingarsamningur hafi verið gerður og vátryggingarvernd þína.
- **Tjón:** Hverskyns skyndilegur, óvæntur og utankomandi atburður sem veldur skaða á notkunareiginleikum hinnar vátryggðu vöru. Hugtakið nær þó ekki til tjóns sem orsakast af framleiðslugalla, efnisgalla og/eða hönnunargalla.
- **Umboðsaðili Dell:** Þriðji aðili sem hefur heimild frá Dell til þess að selja þessa vátryggingu á sama tíma og hann hefur heimild til þess að selja vátryggðar vörur.
- **Vátryggingartaki:** Sá einstaklingur sem tilgreindur er á kvittun fyrir kaupum og er lögmætur vátryggingartaki þessarar tryggingar.
- **Vátryggðar vörur:** Vélbúnaður eða færanleg tæki sem og hleðslutæki sem seld eru af Dell eða umboðsaðila Dell og koma fram á kvittun fyrir kaupum.
- **Viðgerðaraðili:** Dell Emerging Markets (EMEA) Limited eða þriðji aðili sem fengið hefur leyfi til þess að gera við eða skipta út hinum vátryggðu vörum samkvæmt vátryggingu þessari.
- **Þjónustunúmer:** Auðkennisnúmerið sem hefur verið sett á hina vátryggðu vöru af Dell fyrir afhendingu. Þjónustunúmerið er jafnframt auðkennisnúmerið þitt fyrir vátryggingunni.
- **Þú og/eða þitt:** Sá einstaklingur, félag eða aðili sem tilgreindur er á kvittun fyrir kaupum sem vátryggingartaki.

2. GILDISSVIÐ

Ef þú ert ekki atvinnurekstraraðili þá verður þú að hafa náð 18 ára aldri á þeim degi sem tryggingin er keypt og hafa heimilisfesti á Íslandi.

Ef þú ert atvinnurekstraraðili þá verður þú að hafa keypt hina vátryggðu vöru fyrir fyrirtæki, sjóð eða góðgerðarfélag sem er stofnað og skráð á Íslandi.

Hafir þú keypt þessa tryggingu eftir að hin vátryggða vara hefur komist í þínar hendur, þá getur þú verið beðin/nn um að staðfesta að hin vátryggða vara sé í fullkomlega nothæfu ásigkomulagi og án skemmda á þeim tíma sem tryggingin er keypt.

Dell áskilur sér rétt til þess að framkvæma skoðun á hinni vátryggðu vöru til þess að staðfesta að hún sé í eðlilegu nothæfu ásigkomulagi.

Þú getur ekki gert kröfu um bætur fyrstu 30 dagana eftir að tryggingin er keypt, þ.e. frá þeim degi sem tilgreindur er á kvittun fyrir kaupunum. Þessi 30 daga frestur á ekki við hafir þú keypt trygginguna á sama tíma og hina vátryggðu vöru eða ef trygging þessi er framlenging á fyrri tryggingu.

3. GILDISTÍMI

Gildistími tryggingarinnar, sem er að eigin vali, getur verið frá 1 ári upp í 5 ár. Sá gildistími sem er valinn er tilgreindur á kvittun fyrir kaupum.

Gildistími tryggingarinnar hefst á þeim degi sem tilgreindur er á kvittun fyrir kaupum og lýkur (i) við uppsögn í samræmi við þann uppsagnarrétt sem tilgreindur er í skilmálum þessum eða (ii) við lok gildistíma tryggingarinnar, hvort sem á undan kemur.

Kjósir þú að greiða iðgjaldið með debet- eða kreditkorti og greiðsla tekst ekki með fullnægjandi hætti (t.d. vegna þess að skuldfærsla af debet- eða kreditkortinu tekst ekki) þá verður þú upplýstur um það og þér gert að grípa til aðgerða til þess að ganga frá greiðslu sem fyrst. Komi til þess að þú þurfir að

gera kröfu um bætur á grundvelli þessarar tryggingar og fullnægjandi greiðsla hefur ekki borist þá átt þú ekki rétt á bótum eða úrlausn þinna mála.

4. SÚ VÁTRYGGINGARVERND SEM ÞÚ NÝTUR

<u>Áhætta</u>	Útskýring
<p>Hver váttryggð vara er tryggð fyrir einu tjóni á hverju 12 mánaða tímabili sem hefst frá og með þeim degi sem gildistími tryggingar hefst.</p>	<p>Dell, f.h. AIG, mun reyna að gera við hina váttryggðu vöru þegar slíkt er mögulegt og fjárhagslega hagkvæmt. Ef svo er ekki þá verður henni skipt út fyrir nýrri vöru sem er í sömu eða sambærilegum gæðum. Hin nýja vara mun falla undir trygginguna út gildistíma hennar sem hin váttryggða vara.</p> <p>Staðreyndir um viðgerðir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dell er heimilt að skipta út upphaflegum íhlutum með nýjum eða notuðum íhlutum. • Varahlutir hafa sömu virkni og upphaflegir íhlutir. • Dell er heimilt að fela þriðja aðila að sjá um viðgerðir á váttryggðum vörum. • Í tilviki ákveðinna viðgerðar þá er Dell heimilt að senda þér íhluti fyrir uppsetningu af þinni hálfu. <p>Staðreyndir um skipti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hin nýja vara mun vera í sömu eða sambærilegum gæðum. • Hin nýja vara er ákveðin af Dell. • Hin nýja vara getur innihaldið upphaflega eða endurnýjaða (e. refurbished) íhluti. <p>Þegar gerð er krafa um bætur vegna tjóns þá þarft þú að veita Dell aðgang f.h. AIG að hinni váttryggðu vöru. Þjónustudeild Dell mun upplýsa þig um þá möguleika sem þér standa til boða til þess að koma hinni váttryggðu vöru til Dell til skoðunar og eftir atvikum viðgerðar. Í þeim tilvikum sem nauðsynlegt reynist að flytja vöruna milli landa og af því gefnu að þú fylgir leiðbeiningum Dell þá mun Dell greiða flutningskostnað og senda þér þar til gerðar umbúðir fyrir flutninga ásamt fyrirframgreiddu póstburðargjaldi.</p>
<p>Váttryggingarvernd utan Íslands.</p>	<p>Nýjar og viðgerðar vörur verða sendar á það heimilisfang sem tilgreint er á kvittun fyrir kaupum.</p> <p>Viðbragðstími, svo og opnunartími fyrir tæknilega aðstoð og staðbundna aðstoð er mismunandi á milli landa og ákveðnir möguleikar kunna að vera ekki í boði í þínu landi.</p> <p>Kröfur um bætur utan þess lands sem þú keyptir váttrygginguna í kunna ekki að vera í boði fyrir alla viðskiptavinum. Skyldan til þess að gera við eða skipta út vörum sem hafa verið fluttar á milli landa er háð þjónustu í viðkomandi landi og gæti verið háð greiðslu á viðbótargjöldum sem og skoðun og endurvottun á viðkomandi váttryggðum vörum á þeim tíma og samkvæmt gildandi verðskrá.</p> <p>Auk þess veitir vernd utan Íslands ekki rétt á því að vöru sé skipt út í heilu lagi nema þjónustunúmer vörunnar hafi verið skráð í</p>

	viðkomandi landi. Fyrir allar frekari upplýsingar vinsamlegast hafið samband við Dell í samræmi við þær upplýsingar sem koma fram á kvittun fyrir kaupum eða vefsvæði fyrir Ísland.
--	---

5. FYRIR HVERJU ERTU EKKI TRYGGÐ/UR

Undantekningar	Útskýring
Fleiri en ein krafa um bætur vegna tjóns á hverju 12 mánaða tímabili á gildistíma tryggingarinnar.	Tryggingin er takmörkuð við eina kröfu um bætur fyrir hverja vátryggða vöru á hverju 12 mánaða tímabili gildistíma hennar sem hefst á þeim degi sem tilgreindur er á kvittun fyrir kaupum.
Skemmdir sem eru til staðar við upphaf gildistíma tryggingarinnar.	Tryggingin nær ekki til skemmda sem eru til staðar á hinum vátryggðu vörum eða tjóns sem hefur orðið fyrir upphaf gildistíma hennar.
Efnahagsleg viðurlög.	AIG er ekki ábyrgt fyrir því að veita vernd (þ. á m. til þess að greiða bætur eða framkvæma hverjar aðrar ráðstafanir) samkvæmt þessari vátryggingu ef AIG er aftrað að gera svo vegna hverskonar efnahagslegra viðurlaga sem banna AIG eða móðurfélagi þess (eða ráðandi hluthafa móðurfélags AIG) að veita vernd samkvæmt þessari tryggingu.
Þjónustunúmer.	Tryggingin veitir ekki vátryggðum vörum vernd þar sem þjónustunúmeri hefur verið breytt, það afmáð eða fjarlæggt.
Ef þeim leiðbeiningum sem fylgja vátryggðum vörum er ekki ekki fylgt.	Tryggingin veitir ekki vernd gegn tjóni sem verður vegna þess að þér misferst að fylgja leiðbeiningum sem fylgja vátryggðum vörum eða vegna þess að ekki er farið með vátryggðar vörum með réttum hætti.
Aukahlutir og jaðartæki sem eru seld eða afhend með vátryggðri vöru.	Tryggingin veitir ekki vernd gegn tapi eða skemmdum á jaðarhlutum eða hverskonar hlutum sem teljast aukahlutir og eru ekki innbyggðir eða samtengdir. Dæmi um aukahluti og jaðarhluti eru: Rafhlöður sem eru úr ábyrgð og ljósaperur, dokkur, utanáliggjandi módem, utanáliggjandi lyklaborð, skjáir sem ekki eru innbyggðir, utanáliggjandi mýs, auka minnisdiskar og kubbar sem og auka hátalarar, hulstur og heyrnatól. Auk þess falla hverskonar íhlutir sem þarfnast reglubundins viðhalds notandans sem og íhlutir sem eru ekki órjúfanlegur hluti af hinni vátryggðu vöru utan tryggingarinnar.
Hugbúnaður.	Tryggingin veitir ekki vernd gegn hverskonar tapi eða skemmdum á hugbúnaði sem er til staðar eða sem hefur verið keyptur, gögnum eða vírusvörnum eða utanáliggjandi aukahlutum, þ. á m. hlutum sem koma koma frá framleiðanda. Þetta felur einnig í sér en er ekki takmarkað við það þegar afrit hafa ekki verið tekin af gögnum eða þegar þú hefur ekki fengið diska til að þess að setja hugbúnað upp að nýju. Tryggingin veitir ekki vernd gegn hverskonar vinnu sem er framkvæmd til þess að endurheimta gögn. Hinsvegar ef hörðum disk er skipt út sem hluta af viðurkenndri viðgerð eftir kröfu um bætur þá verða forrit og gögn sem eru til staðar á eldri disk, og sem þú hefur keypt af Dell, sett inn á nýja diskinn þér að kostnaðarlausu.

	Dell ber þó ekki ábyrgð á því að tryggja að hverskonar hugbúnaður virki með nýjum hlutum.
Útlitstjón.	Tryggingin veitir ekki vernd gegn sliti sem leiðir af eðlilegri notkun, rispna eða dælda sem hafa ekki áhrif á virkni eða afköst váttryggðra vara.
Viðgerð af hálfu annarra en viðurkenndra viðgerðaraðila.	Allar kröfur um bætur verður að tilkynna Dell og viðgerðir verða að fara í gegnum Dell eða viðurkennda viðgerðaraðila.
Þjófnaður eða tap.	Tryggingin veitir ekki vernd gegn þjófnaði eða ef hin váttryggða vara hefur gleymst, týnst eða mislagst.
Bruni eða náttúruhamfarir.	Tryggingin veitir ekki vernd gegn því ef hin váttryggða vara verður fyrir tjóni vegna elds eða náttúruhamfara svo sem flóða eða fárviðris.
Ill meðferð og misnotkun.	Þér ber að fara vel með hina váttryggðu vöru annars gæti kröfu þinni um bætur verið hafnað. Tryggingin veitir ekki vernd gegn tjóni sem er valdið af ásetningi, illri meðferð eða misnotkun né heldur ef varan er nýtt í öðrum tilgangi en henni er ætlað.
Afleitt tjón	Tryggingin veitir ekki vernd gegn hverskonar tjóni eða öðrum kostnaði en vegna viðgerða eða skipta. Þetta á meðal annars við um hverskonar endurheimt á gögnum sem vistuð eru á váttryggðri vöru.

6. KRÖFUR UM BÆTUR VEGNA TJÓNS

Þú þarft að gera kröfu um bætur skaltu fylgja eftirfarandi skrefum:

- Vinsamlegast haldið váttryggðri vöru til hags þar sem viðgerðaraðili gæti þurft að skoða hana áður en AIG samþykkir kröfu þína um bætur.
- Vinsamlegast finndu þjónustunúmerið sem er að finna aftaná eða undir hinni váttryggðu vöru og á kvittun fyrir kaupum.

Skref	Útskýring
Fyrsta skref.	Hringdu í tjónadeildina í síma + 354 800 8137. Eigir þú í erfiðleikum með að hafa samband við framangreint númer skaltu heimsækja eftirfarandi vefsvæði www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts þar sem er að finna frekari upplýsingar eða hafðu samband við þjónustudeildina í gegnum eftirfarandi netfang EMEA_AccidentalDamage@Dell.com . Símatími tjónadeildar er lokaður á opinberum frídögum og öðrum hátíðisdögum í því landi þar sem viðgerð verður framkvæmd.
Annað skref.	Óskað er eftir þjónustunúmeri váttryggðu vörunnar. Þegar váttryggingarvernd vörunnar hefur verið staðfest verður þú spurð/ur spurninga um ástæður og afleiðingar tjónsins. Þetta greiningarskref kann að kalla á fleiri en eitt símtal eða lengri símtöl og þú kannt að vera beðin/nn um að skoða innihald vörunnar að því gefnu að slíkt sé öruggt.
Þriðja skref.	Verði krafa þín samþykkt mun Dell senda þér varahluti sem þér ber að setja upp, senda sendil eftir vörunni til viðgerðar eða veita

	<p>þér frekari upplýsingar um hvernig þér ber að koma váttryggðri vöru til viðgerðar. Ef þú þarft að koma vörunni til viðgerðar mun Dell greiða fyrir flutningskostnað með því að senda þér þar til gerðar umbúðir til sendingar ásamt fyrirframgreiddu póstburðargjaldi.</p> <p>Þú þarft að skila vörunni ásamt öllum virkum hlutum hennar samkvæmt nánari leiðbeiningum frá Dell.</p>
--	---

7. FREKARI SKILMÁLAR

Þú getur skráð nýtt heimilisfang eða farið þess á leit við Dell að váttryggingin sé flutt á annan aðila með því að hafa samband við Dell. Dell mun þá gefa út nýja kvittun fyrir kaupum stílaða á nýjan váttryggingarhafa.

AIG mun eingöngu breyta skilmálum þessarar tryggingar á grundvelli laga- eða reglugerðarbreytinga eða ef félagið kys að fylgja öðrum reglum og leiðbeiningum. Komi til þess að breytingar verði gerðar á þessum skilmálum er þér heimilt að segja tryggingunni upp eins og nánar er kveðið á um í 8. kafla hér að neðan.

Efnahagsleg viðurlög breytast frá einum tíma til annars og kunna að takmarka flutning fjármuna til ákveðins ríkis eða leiða til frystingu eigna fyrirtækja, einstaklinga eða ríkja. Þetta þýðir að komi til þess að slík viðurlög eigi við um þig þá mun AIG ekki geta veitt þér þá váttryggingarvernd sem þessi váttrygging veitir.

Þessi váttrygging er ekki ábyrgð. Váttryggðar vörur sem þú kaupir frá Dell muni einnig koma með tímabundinni ábyrgð frá Dell eða öðrum aðilum svo sem framleiðendum vara sem Dell selur. Vinsamlegast skoðið ábyrgðarskilmála Dell fyrir frekari upplýsingar um slíkar tímabundnar ábyrgðir.

8. UPPSAGNARRÉTTUR OG ENDURGREIÐSLA

Uppsagnarréttur þinn:

Þú getur sagt skaðatryggingu þessari upp af hvaða ástæðu sem er með tilkynningu til Dell innan 14 daga frá því hún er keypt eða móttöku váttryggingarskírteinis. Ef þú segir henni upp innan þess tíma munt þú fá það iðgjald sem þú hefur greitt endurgreitt að fullu að frádregnum kostnaði af hverskonar kröfum sem þú hefur gert.

Ef þú hins vegar segir skaðatryggingu þessari upp eftir framangreinda 14 daga munt þú fá iðgjaldið þitt endurgreitt hlutfallslega eftir því hve margir heilir mánuðir eru eftir af gildistíma hennar að frádregnum kostnaði af hverskonar kröfum sem þú kannt að hafa gert. Hafir þú keypt trygginguna til þess að tryggja tæki sem notuð eru í atvinnurekstri og segir henni upp eftir framangreinda 14 daga mun þú ekki fá það iðgjald sem þú hefur greitt endurgreitt.

Til þess að segja skaðatryggingu þessari upp, vinsamlegast hafið samband við Dell:

Símanúmer: +354 800 8137

Netfang: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

Uppsagnarréttur AIG:

AIG er hvenær sem er heimilt að segja skaðatryggingu þessari upp ef félaginu er ekki lengur heimilt að veita váttrygginguna. Ef slíkt gerist mun AIG tilkynna þér það skriflega með 2 mánaða uppsagnarfresti og þú munt eiga rétt á að fá það iðgjald sem þú hefur greitt endurgreitt hlutfallslega eftir því hve margir mánuðir eru eftir af gildistíma tryggingarinnar. AIG er sömuleiðis heimilt að segja skaðatryggingu þessari upp hafi rangar upplýsingar verið veittar eins og nánar er kveðið á um í 11. kafla hér að neðan. Í þeim tilvikum er það iðgjald sem greitt hefur verið ekki endurgreitt.

9. LÖG OG LÖGSAGA

Sé ekki sérstaklega samið um annað milli þín og AIG gilda íslensk lög um þessa skilmála. Komi upp ágreiningur í tengslum við þessa skilmála hafa aðilar sammælt um að leggja þann ágreining fyrir Héraðsdóm Reykjavíkur.

Lög um váttryggingarsamninga nr. 30/2004 gilda um þessa skilmála. Komi til þess að misræmi sé á milli þessara skilmála og laga um váttryggingarsamninga nr. 30/2004 þá skulu lögin gilda.

10. ÞJÓNUSTA VIÐ VIÐSKIPTAVINI OG FERLI KVARTANA

Dell og AIG telja að þú eigir skilið heiðarlega, sanngjarna og hraða þjónustu. Komi til þess að þér finnist þjónustan á einhverjum tímapunkti ekki uppfylla þínar væntingar þá vinsamlegast hafðu samband við okkur, upplýsingar um hvernig má ná sambandi við okkur má finna hér að neðan, og gefðu upp upp nafn og þjónustunúmer (e. the service tag number) svo við getum leyst úr fyrirspurn þinni á sem skemmstum tíma.

Heimilisfang: The Dell House, The Boulevard, Bracknell, Berkshire, RG12 1LF
Símanúmer: +354 800 8137
Netfang: EMEA.AccidentalDamage@Dell.com

Dell mun staðfesta móttöku á kvörtun þinni innan 5 daga frá móttöku, halda þér upplýstum um framgang hennar og gera sitt allra besta til þess að leysa farsælega úr henni innan 8 vikna. Komi til þess að Dell hafi ekki brugðist við innan 3 vikna þá er þér heimilt að vísa málinu til Úrskurðarnefndar í váttryggingarmálum sem mun taka málið til umfjöllunar. Dell mun veita þér frekari upplýsingar um ferli kvartana hjá framangreindum aðilum í bréfi félagsins þar sem gert er grein fyrir afstöðu félagsins og einnig ef þess er óskað sérstaklega.

Vinsamlegast athugið: Málskot til Úrskurðarnefndar í váttryggingarmálum verður að hafa borist nefndinni innan árs frá því að málskotsaðili fékk skriflega tilkynningu um að kröfu hans væri hafnað.

Frekari upplýsingar um Úrskurðarnefnd í váttryggingarmálum má finna hér:
<http://www.fme.is/eftirlitsstarfssemi/urskurdarnefndir/urskurdanefnd-i-vatryggingamalum/>

Framangreint takmarkar á engan hátt rétt aðila til þess að bera mál undir dómstóla.

Viljir þú kvarta vegna rafrænna kaupa á váttryggingunni getur þú hugsanlega notað gátt Framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins sem má finna hér: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Þar sem AIG er tryggingarfélag með heimilisfesti í Lúxemborg, til viðbótar við kæru og kvörtunarferlið sem vikið er að hér að ofan, hefur þú aðgang að sáttamsemjarastofnunum Lúxemborg fyrir hvaða kvartanir eða kærur sem þú kannt að hafa í tengslum við þennan váttryggingarsamning.

Tengslaupplýsingar fyrir Sáttamsemjarastofnanir í Lúxemborg má finna á vefsíðu AIG: <http://www.aig.lu>

11. RANGAR UPPLÝSINGAR OG SVIK

Þegar þessi skaðatrygging er keypt eða þegar krafa um bætur er gerð skalt þú eða sá sem hana gerir fyrir þína hönd veita heiðarleg og nákvæm svör við öllum spurningum. Þær upplýsingar sem þú veitir geta haft áhrif á möguleika AIG til þess að veita þessa skaðatryggingu á þeim kjörum sem henni býðst þér. Verði einhverjar breytingar á þínum högum og/eða þeim upplýsingum sem þú hefur veitt okkur ber þér að upplýsa okkur um þær svo fljótt sem verða má. Sé það ekki gert kann það að hafa áhrif á váttryggingarvernd þína eða möguleikum þínum til þess að gera kröfu.

Komi það í ljós að krafa er gerð með sviksamlegum hætti eða ef þú ert grandsamur um að þú sért að gefa misvísandi eða rangar upplýsingar þegar krafa um bætur er gerð þá verður kröfunni hafnað og tryggingunni rift án endurgreiðslu á því iðgjaldi sem þú hefur greitt. Þá gætu Dell og AIG upplýst lögreglu eða aðra viðeigandi aðila um slíkt.

Þessari skaðatryggingu kann að vera rift af AIG án frekari tilkynningar ef viðeigandi eftirlitsaðili gerir AIG kunnugt um að váttryggð vara sé nýtt í afbrotastarfsemi eða til þess að greiða fyrir refsiverðri háttsemi.

12. PERSÓNUVERND

HVERNIG VIÐ NOTUM PERSÓNUUPPLÝSINGAR

AIG er staðfast í að vernda friðhelgi viðskiptavina sinna, kröfuhafa og annarra aðila er það stundar viðskipti við.

“Persónuupplýsingar” sérgreina og tengjast þér eða öðrum einstaklingum (t.d. maka þínum eða öðrum meðlimum fjölskyldu þinnar). Ef þú veitir persónuupplýsingar um annan einstakling, verður þú (nema við samþykkingu annað) að tilkynna einstaklingnum um efni þessarar tilkynningar og persónuverndarstefnu okkar og afla samþykkis þeirra (þar sem það er mögulegt) fyrir að deila persónuupplýsingum þeirra með okkur.

Tegundir persónuupplýsinga sem við kunnum að safna og af hverju – Eftir því hvernig samband okkar við þig er háttað, kunna persónuupplýsingar að innihalda: tenglaupplýsingar, fjárhagslegar upplýsingar og reikningsupplýsingar, skuldarasögu og stigagjöf, viðkvæmar persónuupplýsingar um heilsu eða sjúkdóma (aflað með samþykki þínu þar sem þess er krafist á grundvelli viðeigandi laga) sem og aðrar persónuupplýsingar sem þú veitir eða við söfnum í tengslum við samband okkar við þig. Persónuupplýsingar kunna að vera notaðar í eftirfarandi tilgangi:

- Framkvæmd tryggingasamningum, t.d. samskipti, meðferð krafna og greiðsla
- Framkvæmd mats og ákvarðana um kjör tryggingarinnar og uppgjör krafna
- Stjórnun á málefnum er varða starfsemi félagsins og upplýsingatækniinnviði
- Fyrirbygging, uppljóstrun og rannsókn glæpa, t.d. svik og peningabætti
- Stofnun og vernd lagalegra réttinda
- Framfylgja lögum og reglugerðum (þar með talið framfylgni með lögum og reglugerðum utan búseturíkis þíns)
- Eftirlit og upptökur símtala vegna gæðaeftirlits, þjálfunar og öryggis.

Miðlun persónulegra upplýsinga - Í þeim tilgangi sem vikið er að hér að ofan getur persónuupplýsingum verið miðlað til félaga innan AIG samstæðunnar og þriðju aðila (svo sem tryggingarmiðlurum, váttryggjendum og endurtryggjendum, lánstraustsfyrirækjum, heilbrigðissérfræðingum og öðrum þjónustuveitendum) Persónuupplýsingum verður miðlað til annarra þriðju aðila (þar með talið stjórnvöldum) ef slíkt er skylt á grundvelli laga eða reglugerða. Persónuupplýsingar (þar með talið upplýsingar um tjón) kann að vera skráð á kröfur sem deilt er með öðrum váttryggjendum. Okkur er skylt að skrá og tilkynna allar kröfur þriðja aðila um bætur vegna líkamstjóns til tryggjenda vegna vinnuslysa starfsmanna (e. workers' compensation boards). Við kunnum að leita í þessum gagnagrunnum til að koma í veg fyrir, greina og rannsaka svik eða til að sannreyna kröfusögu þína eða annars einstaklings eða eignar sem líkleg er til að vera innifalin í váttryggingu eða kröfu. Persónuupplýsingum kann að vera miðlað til líklegra kaupenda og kaupenda, og framseld komi til sölu félags okkar eða framsal eigna í tengslum við viðskipti.

Alþjóðleg miðlun - Í ljósi alþjóðlegs eðlis starfsemi okkar, kunna persónuupplýsingum að vera miðlað til aðila í öðrum ríkjum (þar með talið Bandaríkjunum, Kína, Mexíkó, Malasíu, Filipseyjum, Bermúda og öðrum ríkjum sem kunna að hafa persónuverndarregluverk sem er ólíkt því í heimaríki þínu). Þegar slík miðlun fer fram, munum við stíga skref til tryggja að persónuupplýsingar þínar séu varðar með viðunandi hætti og miðlað í samræmi við skilyrði persónuverndarlaga. Frekari upplýsingar um alþjóðlega miðlun persónuupplýsinga er að finna í persónuverndarstefnu okkar (sjá að neðan).

Öryggi persónuupplýsinga – Viðeigandi tæknilegar og efnislegar öryggisráðstafanir eru notaðar til að tryggja að persónuupplýsingar þínar séu öruggar og tryggar. Þegar við miðlum persónuupplýsingum til þriðja aðila (þar með talið til þjónustuveitenda okkar) eða þegar við nýtum þjónustu þriðja aðila til að safna persónuupplýsingum fyrir okkar hönd, verður þriðji aðilinn valinn varfærnislega og honum gert skylt að nota viðeigandi öryggisráðstafanir.

Réttindin þín – Þú hefur réttindi á grundvelli persónuverndarlaga í tengslum við notkun okkar á persónuupplýsingum. Þessi réttindi kunna að eiga eingöngu við í tilteknum tilvikum og eru háð ákveðnum undantekningum. Þessi réttindi innihalda m.a. rétt til aðgangs að persónuupplýsingum, rétt til að leiðrétta rangar upplýsingar, rétt til að láta eyða eða afturkalla leyfi til vinnslu upplýsinga. Þessi réttindi kunna jafnframt að innihalda réttinn til að láta færa upplýsingar til annars félags, rétt til að andmæla notkun okkar á persónuupplýsingunum, réttinn til að andmæla því að tilteknar sjálfvirkar

ákvarðanir sem við tökum séu framkvæmdar með aðkomu manneskju, réttinn til að afturkalla samþykki og rétt til að kvarta til persónuverndaryfirvalda. Frekari upplýsingar um réttindi þín og hvernig þú getur nýtt hann má finna í fullri lengd í persónuverndarstefnu okkar (Sjá að neðan).

Persónuverndarstefna - Frekari upplýsingar um réttindi þín og hvernig við söfnum, notum, vinnum, og miðlum persónuupplýsingum þínum má finna í persónuverndarstefnu okkar í fullri lengd, sem finna má á: <http://www.aig.lu/privacy-policy> eða þú getur óskað skriflega eftir eintaki með að senda póst á: Data Protection Officer, AIG Europe S.A. 10B, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange eða með tölvupósti á: dataprotectionofficer.lu@aig.com.