

Dell Olycksskadeförsäkring



Faktablad för försäkringsprodukt

Försäkringsgivare: AIG Europe S.A. Protection

Produkt: Dell Accidental Damage

AIG Europe S.A. är ett försäkringsbolag med registreringsnummer B 218806 i Luxembourgs Business Register. AIG Europe S.A.s huvudkontor är beläget på 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. AIG Europe S.A. är auktoriserat av Luxembourg Ministère des Finances och står under tillsyn av Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg (AIG).

Komplett förköpsinformation och fullständig information om produkten finns att tillgå i andra dokument.

Vilken typ av försäkring handlar det om?

Dell Olycksskadeförsäkring är en försäkring som täcker reparation eller utbyte av din Dell-hårdvara vid oavsiktlig skada (olycksfallsskada).

Vad ingår i försäkringen?

- ✓ Oavsiktlig skada på din Dell-hårdvara
- ✓ Vid oavsiktlig skada reparerar eller byter vi ut din Dell-hårdvara under försäkringstiden mot samma eller motsvarande hårdvara.
- ✓ Försäkringsbeloppet är detsamma som värdet på Dell-hårdvaran.

Vad ingår inte i försäkringen?

- ✗ Borttappande, stöld eller skada till följd av felaktig användning.
- ✗ Slitage och kosmetiska skador som inte påverkar hårdvarans funktion eller prestanda.
- ✗ Fel på grund av design, materialval eller produktion.
- ✗ Reparation av Dell kringutrustning och tillbehör som inte är inbyggda i eller hopbyggda med basenheten (såsom batterier utan garanti, externa högtalare eller tangentbord).
- ✗ Service eller reparation utförd av annan än Dell eller Dell-auktorerad reparatör.
- ✗ Försäkringen täcker inte förlust eller skada på förinstallerad eller inköpt mjukvara, lagrade filer, virusprogram, externa tillbehör, t.ex. custom factory integration items.

Finns det några begränsningar av vad försäkringen täcker?

- ! Försäkringen gäller för maximalt en godkänd skada per produkt per 12-månadersperiod.
- ! Efter att en godkänd skada har reglerats inträder olycksfallsförsäkringsskyddet först efter 12 månader.
- ! Försäkringen är endast tillgänglig för svenska företag, samt privatpersoner som är över 18 år och bosatta i Sverige.
- ! Om du köper försäkringen efter det att du köper den försäkrade hårdvaran kan inga skadeanmälningar göras under försäkringsperiodens 30 första dagar.



Var gäller försäkringen?

- ✓ Om du köper försäkring till din Dell-hårdvara är du skyddad av denna försäkring världen över förutsatt att återsänder din Dell-hårdvara till Dell eller ett Dell auktoriserat ombud eller återförsäljare för reparation eller utbyte. Reparerad eller utbytt hårdvara kommer att levereras till den adress som framgår av din inköpsfaktura.
- ✓ Om du vill göra en skadeanmälan i ett land som inte är det land där du köpte hårdvaran måste du följa tillämpliga import- och exportregler, och du blir ansvarig för alla tullrelaterade skyldigheter, moms, tilläggs skatter eller andra tillämpliga avgifter.



Vilka är mina skyldigheter?

- Du ska vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att skydda din Dell-hårdvara från skada och ska använda och underhålla den i enlighet med tillverkarens instruktioner.
- För att göra en skadeanmälan ska du följa de instruktioner som framgår av försäkringsvillkoren.
- Du ska uppge information om skadorna och dess orsaker eller de problem du upplevt gällande hårdvaran när du gör en skadeanmälan.
- För att Dell ska kunna felsöka och hjälpa dig med din skadeanmälan ska du uppge nödvändig information, innefattande men inte begränsat till din hårdvaras serienummer, modell, version på operativsystem, och installerad mjukvara.
- Du måste säkerställa, om möjligt, att din installerade mjukvara och dina filer som finns i din hårdvara säkerhetskopieras. Dell kommer att radera innehållet i hårdvaran och formatera lagringsutrymmet. Dell är inte ansvarigt för förlust av mjukvara eller filer som finns på hårdvaran när den lämnas in i anledning av en skadeanmälan enligt denna försäkring.
- Du ansvarar för att återinstallera och återställa all mjukvara, alla filer, och alla lösenord i din hårdvara.



När och hur ska jag betala?

Betalningsinstruktioner avseende försäkringspremien återfinns på inköpsfakturan du tillhandahölls då du köpte hårdvaran.



När börjar och slutar försäkringen att gälla?

Försäkringen börjar gälla det datum som anges på din inköpsfaktura och upphör att gälla vid utgången av den försäkringsperiod du valt - mellan 12 och 36 månader.



Hur kan jag säga upp avtalet?

Du kan säga upp försäkringen när du vill och av vilken orsak som helst genom att kontakta Dell på: +46 (0)8 5900 5199 eller via email: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com. Om försäkringsavtalet upphör att gälla återbetalas oförbrukad del av premien. Har skada inträffat anses premie för beloppet motsvarande skadeersättningen alltid vara förbrukad.



Dell försäkring mot Oavsiktlig Skada - SVERIGE

Dessa villkor anger tillsammans med Ditt Försäkringsbrev vilket försäkringskydd du har enligt denna försäkring.

Detta är ett försäkringsavtal mellan dig och AIG Europe S.A. ("AIG"). Dell har utsetts av AIG för att för dennes räkning sälja och administrera försäkringen.

Om du önskar en gratis papperskopia vänligen kontakta oss antingen via email PL.referrals@aig.com eller via post AIG Personal Lines, The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB, UK. Vänligen ange ditt försäkringsnummer, försäkringstagare samt den adress du vill att handlingarna ska skickas till.

AIG är ett försäkringsbolag med registreringsnummer B 218806 i Luxembourgs Business Register. AIG huvudkontor är beläget på 35 D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Luxembourg och har momsregistreringsnumret LU30100608, <http://www.aig.lu/>. AIG är auktoriserat av Luxembourg Ministère des Finances och står under tillsyn av Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, Tel: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

Om en solvens- och finansiell rapport från AIG är tillgänglig kan den hittas på <http://www.aig.lu/>.

Outsourcing

Kunden bekräftar och accepterar uttryckligen att AIG kan lägga ut vissa tjänster, aktiviteter eller uppgifter till externa leverantörer (som kanske eller inte är a) reglerade eller b) ligger i Storhertigdömet Luxemburg) ("Tjänsteleverantörer").

I detta sammanhang accepterar Klienten uttryckligen att alla uppgifter som den har lämnat till AIG, inklusive uppgifter som direkt eller indirekt kan identifiera Kunden, eller en gynnsam ägare eller en auktoriserad representant för Kunden, får meddelas till Tjänsteleverantörerna. Överföringen och / eller upplysningen av information till Tjänsteleverantörerna kan fortsätta så länge som Kunden upprätthåller sitt försäkringsförhållande med AIG.

Förteckningen över outsourcade tjänster samt etableringslandet för Tjänsteleverantörerna finns på AIGs webbplats på följande adress: www.aig.lu, som uppdateras alltemellanåt. Kunden bekräftar (a) att ha läst och accepterat denna lista (b) att den kommer att besöka webbplatsen alltemellanåt om den önskar få tillgång till den mest aktuella listan.

Var god informerad om att AIG inte ger några råd om den här försäkringsprodukten som säljs till dig.

För att avgöra om den här försäkringen är lämplig för Dig bör du kontrollera om Du har någon annan försäkring som ger samma skydd.

Observera att köpet av försäkringen inte befriar Dig från kravet att vara aktsam om Din Försäkrade Produkt.

Vi använder vissa ord och uttryck i försäkringen som har en specifik betydelse. Sådana ord har en specifik betydelse när de skrivs med inledande versaler i försäkringen och i Ditt Försäkringsbrev. Pluralformen av ord som definieras i försäkringen har samma betydelse som när ordet används i singularis.

1. Definitioner

- **Oavsiktlig Skada:** Varje plötslig och oförutsedd skada på en Försäkrad Produkt som orsakats av yttre omständighet och påverkar den Försäkrade Produktens funktion. Försäkringen mot Oavsiktlig Skada gäller inte för fel i den Försäkrade Produkten till följd av fel i material och/eller utförande och/eller konstruktion.
- **AIG, Vi, Oss eller Vår:** AIG Europe S.A.
- **Företagskund:** Kund som köpt den Försäkrade Produkten för sin affärsverksamhet och (i) har minst 10 anställda eller en årsomsättning eller balansslutning som uppgår till minst 2 miljoner EUR; eller (ii) förvaltar en trust med nettotillgångar på minst 1.5 miljon EUR; eller (iii) är en välgörenhetsorganisation med årliga intäkter på minst 1.5 miljon EUR.
- **Konsument:** En konsument som när avtalet träffas inte agerar inom ramen för sin affärsverksamhet.

- **Dell:** Dell Products eller moderbolag eller dotterbolag till Dell Products eller dotterbolag till sådant moderbolag.
- **Auktoriserad Dellåterförsäljare:** utomstående tjänsteleverantör som av Dell auktoriserats att förmedla denna försäkring samtidigt med försäljning av en Försäkrad Produkt till Dig.
- **Ekonomisk Sanktion:** varje sanktion, förbud eller begränsning enligt resolution i Förenta Nationerna eller handels sanktion, ekonomisk sanktion, lagstiftning och regelverk som beslutats i Europeiska Unionen, Storbritannien eller Förenta Staterna.
- **Försäkrad Produkt:** Hårdvara eller mobil enhet inklusive laddare, som sålts av Dell eller Auktoriserad Dellåterförsäljare enligt vad som anges i Ditt Försäkringsbrev.
- **Försäkringstagare:** Den person som namnges i Ditt Försäkringsbrev och ägaren till denna försäkring.
- **Försäkringstid:** Tiden från den dag Du köper försäkringen till det som infaller först av (i) dag per vilken försäkringen sägs upp, eller (ii) försäkringstidens slut.
- **Premie:** Det pris Du betalar för försäkringen inklusive eventuell skatt på försäkringspremier.
- **Försäkringsbrev:** Det dokument som bekräftar vilket skydd Du har enligt försäkringen.
- **Reparationsombud:** Dell Products eller tredje part som är auktoriserad att reparera eller byta Försäkrade Produkter enligt försäkringen.
- **Service Tag:** ID-etikett som anbringas på den Försäkrade Produkten av Dell innan den levereras till Dig. Varje Service Tag har ett unikt ID-nummer. Detta nummer fungerar som Ditt försäkringsnummer.
- **Territorium:** Konungariket Sverige.
- **Du/Din/Dig:** Den fysiska eller juridiska person som i Ditt Försäkringsbrev anges som Försäkringstagare.

2. FÖRSÄKRINGENS OMFATTNING

Om du inte är en Företagskund måste du vara minst 18 år när Du tecknar denna försäkring och Du måste ha Din huvudsakliga hemvist inom Territoriet.

Om Du är en Företagskund måste Du ha köpt den Försäkrade Produkten för ett företag, trust, välgörenhetsorganisation eller organisation som inte är rättssubjekt, med säte i Territoriet.

Om Du köper försäkringen efter leveransen av den Försäkrade Produkten till Dig kan Du bli ombedd att intyga att den Försäkrade Produkten var oskadad och i funktionsdugligt skick när Du köper försäkringen.

Dell förbehåller sig rätten att inspektera den Försäkrade Produkten för att försäkra sig om att den är i funktionsdugligt skick.

Du kan inte anmäla en skada under de första 30 dagarna av Försäkringsperioden, vilket framgår av Ditt Försäkringsbrev. Denna 30-dagarsperiod gäller inte om Du köpte försäkringen samtidigt med inköpet av den Försäkrade Produkten eller om försäkringen är en utökning av en existerande försäkring.

3. VARAKTIGHET

Försäkringstiden anges i Ditt Försäkringsbrev. Försäkringstiden är upp till maximalt tre (3) år.

4. DITT FÖRSÄKRINGSSKYDD

Risk	Förklaring
Försäkringen av Din Försäkrade Produkt gäller för en Oavsiktlig Skada per 12-månadersperiod med början på Försäkringstidens begynnelse dag.	Dell kommer för AIG:s räkning att försöka reparera Din Försäkrade Produkt när detta är möjligt och ekonomiskt försvarbart. Om reparation inte är möjlig byts produkten ut mot en produkt med åtminstone samma eller liknande specifikation. Utbytesprodukten blir ny Försäkrad Produkt enligt försäkringen under återstoden av Försäkringstiden. Fakta om reparationer

	<ul style="list-style-type: none"> • Dell kan ersätta originaldelar med nya eller begagnade delar. • Utbytesdelar ska vara funktionellt likvärdiga med originaldelar. • Dell kan anlita ett koncernföretag eller en tredje part för att utföra reparationer av den Försäkrade Produkten. • Vissa reparationer kan utföras genom att Dell skickar Dig en reservdel som Du själv installerar. <p>Fakta om utbytesprodukter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utbytesprodukten ska ha samma eller liknande specifikation som den Försäkrade Produkten. • Dell avgör vilken utbytesprodukt som utgår. • Utbytesprodukten kan innehålla originaldelar och reoverade delar. <p>När Du anmäler en Oavsiktlig Skada måste Du tillåta Dell att undersöka den Försäkrade Produkten för AIG:s räkning. Dells ombud för teknisk support kan upplysa Dig om hur Du sänder den Försäkrade Produkten till Dell för undersökning och reparation. Om Du följer Dells instruktioner och produkten måste sändas in kommer Dell att skicka emballage och förbetald fraktsedel som täcker hela fraktkostnaden.</p>
Försäkringens omfattning utanför Territoriet	<p>Produkter som repareras eller byts ut enligt försäkringen levereras till den/de adress(er) som anges i Ditt Försäkringsbrev.</p> <p>Svarstider, öppettider för teknisk support och inställelsetid på plats varierar geografiskt och vissa valmöjligheter kan saknas där Du befinner Dig.</p> <p>Skador utanför det Territorium där Du köpte försäkringen kanske inte kan regleras för alla kunder. Skyldigheten att reparera eller byta ut en omlokaliserad Försäkrad Produkt förutsätter att det finns lokal service och kan vara villkorad av att Du betalar en tilläggsavgift samt kostnader för inspektion och reparation av den omlokaliserade Försäkrade Produkten till vid var tid gällande tim- och materialkostnader.</p> <p>Vidare omfattar support utanför Territoriet inte utbyte av hela enheter om inte Din Service Tag har överförts till det landet. Kontakta Dell för utförligare information. Kontaktuppgifter finns i Ditt Försäkringsbrev eller på Dells lokala webbplats.</p>

5. VAD FÖRSÄKRINGEN INTE GÄLLER FÖR

Undantag	Förklaring
Mer än en Oavsiktlig Skada per Försäkrad Produkt per 12-månadersperiod under Försäkringstiden.	För varje Försäkrad Produkt gäller försäkringen för en godkänd skada per produkt per 12-månadersperiod från Din försäkrings begynnelse dag enligt vad som anges i Ditt Försäkringsbrev enligt ovan.
Redan existerande skada på Försäkrad Produkt	Försäkringen gäller inte för skada på en Försäkrad Produkt som inträffat innan försäkringen köptes.
Ekonomiska sanktioner	AIG är inte skyldig att tillhandahålla skydd (inklusive skadereglering eller annan förmån) enligt försäkringen om detta förhindras av ekonomisk sanktion som förbjuder AIG eller dess moderbolag (eller

	bolag som i sista hand kontrollerar dess moderbolag) från att tillhandahålla skydd enligt denna försäkring.
Manipulation	Försäkringen gäller inte om den Försäkrade Produktens Service Tag har ändrats, gjorts oläslig eller avlägsnats.
Underlåtenhet att följa de instruktioner som medföljer den Försäkrade Produkten	Försäkringen gäller inte för Oavsiktlig Skada som orsakats av att Du inte följt de instruktioner som medföljer den Försäkrade Produkten eller genom felaktig användning av den Försäkrade Produkten.
Förbrukningsartiklar, kringutrustning och tillbehör som sålts eller levererats med Din Försäkrade Produkt	Försäkringen gäller inte för förlust av eller skada på kringutrustning, tillbehör eller förbrukningsartiklar som inte är hopbyggda med grundenheten. Exempel på Förbrukningsartiklar är batterier som inte längre omfattas av garanti och glödlampor. Exempel på kringutrustning är dockningsstationer, externa modem, externa tangentbord för notebooks, bildskärmar, externa möss för notebooks, minnesenheter och externa högtalare. Exempel på tillbehör är fodral och hörlurar, delar/komponenter som kräver regelbundet underhåll av användaren och datakomponenter som inte utgör en del av den Försäkrade Produkten.
Mjukvara	Försäkringen gäller inte för förlust av eller skada på förinstallerad eller köpt mjukvara, lagrade data, antivirusprogram eller externa tillbehör, t.ex. custom factory integration items. Exempel på detta är om Du inte har gjort back-up av data eller om Du inte har fått skivor för ominstallation av mjukvara eller operativsystem. Försäkringen gäller inte för kostnader för att återskapa förlorade data. Om hårddisken i den Försäkrade Produkten byts ut vid regleringen av en godkänd Oavsiktlig Skada kommer dock aktuell version (vid tidpunkten för skadan) av väsentlig mjukvara och operativsystem som Du ursprungligen köpt från Dell att installeras på den utbytta eller reparerade Försäkrade Produkten utan kostnad för Dig. Dell har dock inte någon skyldighet att säkerställa att mjukvara som är Custom Factory Integration- applikationer kompatibel med utbytesprodukten.
Kosmetiska skador	Försäkringen gäller inte för normalt slitage, repor eller skavanker som inte påverkar den Försäkrade Produktens funktion eller prestanda.
Obehöriga reparationer	Alla skador enligt försäkringen ska anmälas till Dell och hanteras av Dell eller dennes Reparationsombud.
Förlust eller stöld	Försäkringen gäller inte för förlust eller stöld av Försäkrad Produkt.
Brand och naturkatastrof	Försäkringen gäller inte för skada på den Försäkrade Produkten som orsakats av brand eller naturkatastrof, t.ex. översvämning eller

	orkan.
Oaktsamhet och felaktig användning	Du måste hantera Din Försäkrade Produkt med skälig aktsamhet för att försäkringen ska gälla. Försäkringen gäller inte om den Försäkrade Produkten skadas avsiktligt eller genom felaktig användning eller oaktsamhet, t.ex. genom användning för ett ändamål eller på ett sätt som den inte var avsedd för.
Övriga kostnader och förluster	Försäkringen gäller inte för andra kostnader eller förluster än kostnaden för att reparera eller byta ut Din Försäkrade Produkt. Detta inkluderar återskapande eller överföring av data som är lagrade på den Försäkrade Produkten.

6. SKADEHANTERING

Om Du vill anmäla en skada ska Du följa dessa steg:

- Behåll den Försäkrade Produkten eftersom den kan behöva undersökas av Reparationsombudet innan AIG kan godkänna Din skada.
- Notera numret på den Försäkrade Produktens Service Tag. Denna återfinns på bak- eller undersidan av den Försäkrade Produkten och i Ditt Försäkringsbrev.

Steg	Förklaring
Steg ett	<p>Ring till avdelningen för skadeanmälan av Oavsiktliga Skador på +46 (0)8 5900 5199</p> <p>Om Du har problem med det angivna telefonnumret kan Du gå till www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts för att se de senaste uppdaterade telefonnumren eller för att skicka e-post till kundtjänst på EMEA_AccidentalDamage@Dell.com.</p> <p>Supporten är inte öppen på allmänna helgdagar i det Territorium där reparationstjänsterna utförs.</p>
Steg två	<p>Du kommer att bli ombedd att uppge numret på den Försäkrade Produktens Service Tag.</p> <p>När det verifierats att Du har en försäkring får Du besvara ett antal frågor för att fastställa orsaken till och omfattningen av skadan på den Försäkrade Produkten.</p> <p>De olika stegen för diagnos och felsökning kan kräva mer än ett samtal och Du kan bli ombedd att ta isär Din Försäkrade Produkt för att komma åt insidan om detta inte är förenat med någon fara.</p>
Steg tre	<p>Om Din skada godkänns kommer Dell antingen att skicka en reservdel som Du själv kan installera på den Försäkrade Produkten, ombesörja att den Försäkrade Produkten hämtas av en kurir eller instruera Dig om hur du returnerar den Försäkrade Produkten till reparationsombudet. Vid retur svarar Dell för fraktkostnaden genom att skicka emballage och förbetald fraktsedel till Dig i förväg.</p> <p>Du ska returnera den Försäkrade Produkten med alla ingående komponenter enligt Dells instruktioner.</p>

7. ÄNDRADE FÖRSÄKRINGSVILLKOR

Om du vill meddela en adressändring eller ansöka om en överlåtelse av försäkringen ska Du kontakta Dell. Dell utfärdar ett uppdaterat Försäkringsbrev till den nya Försäkringstagaren.

AIG ändrar försäkringsvillkoren endast om det krävs enligt lag eller regelverk eller till följd av nya riktlinjer eller standarder inom branschen. Om Dina försäkringsvillkor ändras har Du rätt att säga upp Din försäkring - se punkt 8 nedan.

Ekonomiska sanktioner ändras från tid till annan och kan innefatta förbud mot överföring av pengar till ett land som omfattas av sanktioner, frysning av tillgångar som tillhör myndigheter, företag eller invånare i ett land som omfattas av sanktioner eller frysning av tillgångar som tillhör specifika fysiska eller juridiska personer. Detta betyder att AIG inte kan ge Dig något skydd enligt försäkringen om du omfattas av en ekonomisk sanktion.

Försäkringen är inte en garanti. En Försäkrad Produkt som Du köper från Dell levereras med en begränsad garanti från Dell eller annan tillverkare vars produkter distribueras av Dell. Dina rättigheter enligt sådana begränsade garantier framgår av Dells garantivillkor.

8. RIKTLINJER FÖR UPPSÄGNING OCH ÅTERBETALNING

Din rätt att säga upp försäkringen

Du kan säga upp försäkringen av vilken orsak som helst inom 14 dagar från det att Du köpte eller mottog försäkringen. Om du säger upp försäkringen inom denna tidsperiod återbetalas hela den Premie Du betalat, med avdrag för kostnaderna för de eventuella skador Du anmält.

Om Du säger upp försäkringen efter 14 dagar kommer en proportionell del av den Premie Du betalat att återbetalas, baserat på antalet hela oförbrukade månader av Försäkringstiden, med avdrag för kostnaderna för de eventuella skador Du anmält. Om Du är Företagskund och säger upp försäkringen efter 14 dagar återbetalas inte någon del av Premien. SFAL Kapitel 8, Avd. 17, NFAL § 3-9, DFAL § 16.

Om Du vill säga upp försäkringen ska Du kontakta Dell:

På telefon: +46 (0)8 5900 5199

Via e-post: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

AIG:s rätt att säga upp försäkringen

AIG kan när som helst säga upp Din försäkring om AIG förlorar sin auktorisation som försäkringsgivare enligt denna försäkring. Om detta inträffar kommer AIG att skriftligen säga upp Din försäkring med en uppsägningstid på 30 dagar, varvid Du har rätt till återbetalning av betald Premie baserat på antalet återstående hela månader av Försäkringstiden. AIG har även rätt att säga upp Din försäkring om Du bryter mot § 11 - Oriktig Uppgift och Bedrägeri - varvid ingen återbetalning av betald Premie sker.

9. TVISTER

Om inte annat avtalats mellan AIG och Dig ska tvist i anledning av denna försäkring avgöras enligt Svensk lag och Du och AIG är ense om att alla tvister, med uteslutande av varje annat forum, ska avgöras av domstol i Sverige.

10. KUNDTJÄNST OCH KLAGOMÅL

Dell och AIG eftersträvar att ge Dig en vänlig, rättvis och snabb service. Om vår service vid något tillfälle inte motsvarar dina förväntningar Ber Vi Dig kontakta Oss med användning av nedanstående kontaktuppgifter. Vi kan hjälpa Dig snabbare om Du uppger Ditt namn och numret på Din Service Tag.

Dell: 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irland

Telefon: +46 (0)8 5900 5199

E-post: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

Dell kommer att bekräfta mottagande av klagomålet inom 5 arbetsdagar, hålla Dig informerad om vad som händer och göra sitt bästa för att lösa ärendet till Din belåtenhet inom 8 veckor.

O Eftersom AIG är ett luxemburgsk försäkringsbolag, har du, förutom klagomålsförfarandet ovan, tillgång till luxemburgsmedlemsorgan för eventuella klagomål som du kan ha om denna policy. Kontaktuppgifter för Luxemburgs medlareorgan finns på AIGs hemsida: <http://www.aig.lum> Du väljer att följa klagomålsförfarandet påverkar detta inte Dina rättigheter enligt lag.

11. ORIKTIG UPPGIFT OCH BEDRÄGERI

När Du köper försäkringen eller anmäler en skada måste Du eller den som handlar för Din räkning iaktta skälig omsorg för att ärligt och sanningsenligt besvara alla frågor. De uppgifter Du lämnar kan påverka om AIG kan erbjuda denna försäkring eller de villkor på vilka försäkringen kan erbjudas till Dig. Om Dina förhållanden ändras och/eller om de uppgifter Du lämnat till Oss inte längre stämmer ska Du meddela Oss om detta så snart det skäligen är möjligt. Om Du försummar detta kan Dina rättigheter enligt försäkringen påverkas, inklusive Din rätt till ersättning.

Om en skadeanmälan är bedräglig eller om Du uppsåtligen lämnar vilseledande uppgifter i en skadeanmälan kommer skadan inte att godkännas och försäkringen kommer att sägas upp utan någon Premieåterbetalning. Dell eller AIG kan komma att informera polis och andra myndigheter.

AIG kan omgående säga upp försäkringen om AIG av behörig myndighet underrättas om att en Försäkrad Produkt används i brottslig verksamhet eller för att underlätta eller möjliggöra brott.

12. DATASKYDD

HUR VI ANVÄNDER PERSONLIG INFORMATION

AIG har åtagit sig att skydda integriteten hos kunder, fordringsägare och andra affärskontakter.

"Personlig information" identifierar och hänför sig till dig eller andra personer (till exempel din partner eller andra familjemedlemmar). Om du lämnar personuppgifter om en annan person, måste du (såvida vi inte kommer överens om något annat) informera personen om innehållet i detta meddelande och vår integritetspolicy och få deras tillstånd (om möjligt) för att få dela deras personliga information med oss.

De typer av personuppgifter som vi kan samla in och varför - Beroende på vårt förhållande till dig kan personuppgifter som samlats innehålla: kontaktuppgifter, finansiell information och kontouppgifter, kreditreferens och poänginformation, känslig information om hälso- och sjukvårdssituationen (samlad med din samtycke där det krävs enligt gällande lag) samt annan personlig information från dig eller som vi erhåller i samband med vårt förhållande med dig. Personliga uppgifter kan användas för följande ändamål:

- Försäkringsadministration, t.ex. kommunikation, fordringsbehandling och betalning
- Gör bedömningar och beslut om försäkringar och försäkringsvillkor och avräkning av fordringar
- Förvaltning av vår affärsverksamhet och IT-infrastruktur

- Förebyggande, upptäckt och utredning av brott, t.ex. bedrägerier och penningtvätt
- Etablering och försvar av juridiska rättigheter
- Juridisk och lagstadgad efterlevnad (inklusive överensstämmelse med lagar och förordningar utanför ditt hemland)
- Övervakning och inspelning av telefonsamtal för kvalitet, utbildning och säkerhet

Delning av personuppgifter - För ovanstående ändamål kan personuppgifter delas med våra koncernföretag och tredje part (t.ex. mäklare och andra försäkringsfördelade parter, försäkringsgivare och återförsäkringsföretag, kreditreferensorgan, vårdpersonal och andra tjänsteleverantörer). Personlig information kommer att delas med andra tredje parter (inklusive myndigheter) om det krävs enligt lagar eller förordningar. Personliga uppgifter (inklusive detaljer om skador) kan registreras på fordringsregister som delas med andra försäkringsgivare. Vi är skyldiga att registrera alla tredje parts krav på ersättning avseende kroppsskada till arbetstagarnas ersättningskort. Vi kan söka i dessa register för att förhindra, upptäcka och undersöka bedrägeri eller att validera din fordomshistoria eller för någon annan person eller egendom som sannolikt kommer att vara involverad i försäkringsavtalet eller fordran. Personuppgifter kan delas med potentiella köpare och köpare och överförs vid försäljning av vårt företag eller överlåtelse av affärsmedel.

Internationell överföring - På grund av vår globala verksamhet kan personuppgifter överföras till parter i andra länder (inklusive USA, Kina, Mexiko Malaysia, Filippinerna, Bermuda och andra länder som kan ha ett dataskyddssystem som är annorlunda till det i ditt hemland). När vi gör dessa överföringar, kommer vi att vidta åtgärder för att säkerställa att din personliga information är tillräckligt skyddad och överförd i enlighet med kraven i dataskyddslagstiftningen. Ytterligare information om internationella överföringar finns i vår integritetspolicy (se nedan).

Säkerhet för personlig information - Lämpliga tekniska och fysiska säkerhetsåtgärder används för att hålla din personliga information säker. När vi tillhandahåller personuppgifter till en tredje part (inklusive våra tjänsteleverantörer) eller involverar en tredje part för att samla in personuppgifter på våra vägnar kommer den tredje parten att väljas noga och behöva använda lämpliga säkerhetsåtgärder.

Dina rättigheter - Du har ett antal rättigheter enligt lagen om uppgiftsskydd i samband med vår användning av personuppgifter. Dessa rättigheter kan endast gälla under vissa omständigheter och omfattas av vissa undantag. Dessa rättigheter kan innehålla rätt till tillgång till personlig information, rätten att korrigera felaktiga uppgifter, rätten att radera data eller upphöra med användningen av uppgifter. Dessa rättigheter kan också innefatta en rätt att överföra dina uppgifter till en annan organisation, en rätt att invända mot vår användning av dina personuppgifter, rätten att begära att vissa automatiserade beslut vi fattar har mänsklig inblandning, rätt att återkalla samtycke och rätt till att klaga till dataskyddsmyndigheten. Ytterligare information om dina rättigheter och hur du kan utöva dem anges fullständigt i vår integritetspolicy (se nedan).

Sekretesspolicy - Mer information om dina rättigheter och hur vi samlar in, använder och visar din personliga information finns i vår fullständiga sekretesspolicy på: <http://www.aig.lu/privacy-policy> eller du kan begära en kopia genom att skriva till: Data Protection Officer, AIG Europe S.A. 10B, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange eller via e-post på: dataprotectionofficer.lu@aig.com.