



Keyfacts Dell Accidental Damage Protection – Nederland

AIG Europe Limited (AEL) voert een herstructurering uit als onderdeel van haar plannen in verband met het vertrek van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie en is voornemens haar Europese activiteiten over te dragen aan AIG Europe S.A. (AIG Europe), wat naar verwachting op 1 december 2018 van kracht zal worden. AIG Europe behoort tot dezelfde groep als AEL. Als gevolg van de herstructurering wordt uw polis overgedragen aan AIG Europe maar dit heeft geen effect op de dekking die onder de polis wordt geboden. Ga naar www.aig.com/Brexit voor informatie over de geplande overdracht en de rechten die u hebt.

Dit Keyfacts document geeft een korte samenvatting van uw verzekeringsdekking van de Dell Accidental Damage Protection - Nederland. Dit document bevat niet de volledige voorwaarden voor dekking. Die zijn te vinden in uw polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection – Nederland. Indien u ervoor kiest om deze verzekering aan te schaffen is het belangrijk dat u dit Keyfacts document doorleest en bewaart, evenals de polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection – Nederland, want deze bevatten alles wat u moet weten over de verzekeringsdekking. U dient uw dekking regelmatig te controleren om er zeker van te zijn dat deze aan uw behoeften voldoet.

Productsamenvatting

Dell Accidental Damage Protection is een polis die wordt aangeboden door AIG Europe Limited ("AIG"). Deze biedt u dekking tegen ongevalsschade op uw verzekerde product, beperkt tot één geldige aanspraak per verzekerd product per periode van 12 maanden, beginnend op de factuurdatum als aangegeven op uw aankoopfactuur.

De dekking tegen ongevalsschade voorziet in reparatie van het verzekerde product. Indien een reparatie niet mogelijk is of niet economisch verantwoord is, zal het worden vervangen door een product met ten minste dezelfde of vergelijkbare specificaties.

Duur

De polis vangt aan op de factuurdatum aangegeven op uw aankoopfactuur en eindigt hetzij (i) op de datum waarop deze polis wordt opgezegd volgens de opzegrechten als bepaald in uw polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection – Nederland, hetzij (ii) aan het einde van de polisduur, indien deze datum eerder valt.

Prijs

De verschuldigde premie voor de polis staat aangegeven in uw aankoopfactuur en is inclusief Assurantiebelasting volgens het toepasselijke tarief.

Belangrijke eigenschappen, voorwaarden en uitsluitingen

Dekking wordt verleend onder voorbehoud van bepaalde voorwaarden en beperkingen. Hieronder volgt een samenvatting daarvan. Voor een volledige uitwerking daarvan raden wij u aan uw polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection – Nederland te lezen.

Om in aanmerking komen voor de voordelen die deze polis biedt dient u 18 jaar of ouder te zijn op de datum van aanschaf van deze polis en dient u uw hoofdverblijf in het Koninkrijk der Nederlanden te hebben.

Deze polis dekt het verzekerde product niet tegen verlies, diefstal, slijtage of cosmetische schade die het functioneren of de prestaties van het verzekerde product niet aantast. Deze polis dekt het

verzekerde product evenmin tegen niet-functioneren wegens gebreken in ontwerp, materialen of vakmanschap.

Indien u de polis aanschaf nadat u het verzekerde product heeft gekocht mogen binnen de eerste 30 dagen na de ingangsdatum van de polis geen aanspraken worden ingediend.

Een aanspraak indienen

Bewaar het beschadigde verzekerde product veilig, omdat dit eventueel geïnspecteerd zal moeten worden. Noteer het nummer op de servicesticker, aangezien dit uw polisnummer is en Dell deze informatie nodig zal hebben om het verzekerde product te identificeren.

Om een aanspraak in te dienen dient u:

- de claimsafdeling Bescherming tegen Ongevalsschade in Nederland te bellen op +31 20 674 4500
- het nummer van de servicesticker te verstrekken om het verzekerde product te identificeren; en
- na acceptatie van Uw aanspraak zal Dell hetzij een vervangend onderdeel aan u laten toezenden, hetzij een koerier inschakelen om het verzekerde product te komen ophalen voor reparatie, hetzij u adviseren hoe u het verzekerde product aan het reparatiecentrum kunt terugzenden. In geval van terugzending zal Dell de verzendkosten dekken door u van tevoren een doos en een poststicker toe te sturen.

Opzegging

U mag deze polis om welke reden dan ook opzeggen door dit aan Dell te melden binnen 14 dagen na aanschaf van de polis of ontvangst van de polisdocumenten. Indien u de polis binnen die termijn opzegt ontvangt u de door u betaalde premie volledig retour, minus de kosten van aanspraken die u eventueel heeft ingediend.

Indien u deze polis na 14 dagen opzegt zult u een evenredige terugbetaling ontvangen van de premie, op basis van het aantal volledige nog niet verstreken maanden van resterende dekking, minus de kosten van aanspraken die u eventueel heeft ingediend. Indien u de polis aangeschaft heeft om producten te verzekeren die gebruikt worden bij uw bedrijfsvoering en u de polis later dan 14 dagen na aankoop opzegt, ontvangt u geen terugbetaling van de door u betaalde premie.

Klantenservice en klachten

Dell en AIG zijn van mening dat u een nette, eerlijke en snelle dienstverlening verdient. Mocht het gebeuren dat onze dienstverlening niet voldoet aan uw verwachtingen, neemt u dan alstublieft contact met ons op met behulp van de juiste contactgegevens hieronder, onder vermelding van het polisnummer dat vermeld staat op de Servicesticker en uw naam, zodat wij uw opmerkingen sneller kunnen verwerken.

Dell: 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland
Telefoon: +31 20 674 4500
E-mail: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

Dell zal de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigen, zal u op de hoogte houden van de voortgang, en zal haar best doen om de zaak binnen 8 weken naar uw tevredenheid op te lossen.

Mocht Dell hier niet in slagen, dan heeft u mogelijk het recht om de klacht voor te leggen aan de volgende Ombudsman, die uw zaak zal beoordelen en/of begeleiden. Dell zal u volledige details verstrekken over de wijze waarop u dit kunt doen wanneer wij onze definitieve antwoordbrief verstrekken die de aangekaarte problemen behandelt:

Klachteninstituut financiële dienstverlening
Postbus 93257,
2509 AG Den Haag.
www.kifid.nl

Aangezien deze polis aan u verstrekt wordt door AIG Europe Limited in Londen, kunt u ook klagen bij de Britse Ombudsman. Het adres van de Financial Ombudsman Service is:

Financial Ombudsman Service,
Exchange Tower
London
E14 9SR

Telefoon: +44 (0) 8000 234 567 (gratis voor bellers vanaf een "vaste lijn", d.w.z. een vaste telefoonlijn thuis), +44 (0) 300 123 9 123 (gratis voor mobiele telefoon-gebruikers die een maandelijks bedrag betalen voor telefoongesprekken naar nummers beginnend met 01 of 02).

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Let op: De Financial Ombudsman Service zal klachten niet in behandeling nemen indien u Dell niet eerst de mogelijkheid heeft geboden om deze op te lossen.

Het volgen van deze klachtenprocedure laat uw recht om juridische stappen te ondernemen onverlet. Voor volledige gegevens over het indienen van klachten verwijzen wij u naar uw polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection – Nederland.

Over AIG

AIG Europe Limited is risicodragers van deze polis op grond van het vrije verkeer van diensten. AIG heeft een vergunning van de Prudential Regulation Authority en wordt gereguleerd door de Prudential Regulation Authority en de Financial Conduct Authority (bedrijfsreferentienummer 202628) in het Verenigd Koninkrijk. Deze informatie kan worden gecontroleerd door het bezoeken van het Financial Services register (www.fsa.gov.uk/register/home.do). AIG is gevestigd in Engeland onder bedrijfsnummer 14862600 en heeft haar vestigingsadres in The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Verenigd Koninkrijk.

Compensatie

AIG valt onder het Financial Services Compensation Scheme (het "FSCS"). Indien AIG niet aan haar verplichtingen jegens u kan voldoen heeft u mogelijk recht op compensatie van het FSCS. Voor meer informatie over het FSCS verwijzen wij u naar uw polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection – Nederland.



Polisvoorwaarden Dell Accidental Damage Protection - NEDERLAND

Samen met Uw Aankoopfactuur bepalen deze polisvoorwaarden de dekking die onder deze polis aan U wordt verleend.

AIG Europe Limited (AEL) voert een herstructurering uit als onderdeel van haar plannen in verband met het vertrek van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie en is voornemens haar Europese activiteiten over te dragen aan AIG Europe S.A. (AIG Europe), wat naar verwachting op 1 december 2018 van kracht zal worden. AIG Europe behoort tot dezelfde groep als AEL. Als gevolg van de herstructurering wordt uw polis overgedragen aan AIG Europe maar dit heeft geen effect op de dekking die onder de polis wordt geboden. Ga naar www.aig.com/Brexit voor informatie over de geplande overdracht en de rechten die u hebt.

Dit is een verzekeringsovereenkomst tussen U en AIG. AIG heeft Dell aangewezen om de polis namens AIG te verkopen en te beheren.

AIG Europe Limited is risicodragers van deze polis, aan wie een vergunning is verleend door de Prudential Regulation Authority en die gereguleerd wordt door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority (bedrijfsreferentienummer 202628). Deze informatie kan worden gecontroleerd door het bezoeken van het Financial Services register (<https://register.fca.org.uk/>). AIG is gevestigd in Engeland onder bedrijfsnummer 1486260. Vestigingsadres: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Verenigd Koninkrijk.

Om te bepalen of deze polis voor U passend is dient U rekening te houden met andere verzekeringspolissen die U eventueel heeft en die dezelfde dekking bieden als deze polis.

Wij attenderen U erop dat het aanschaffen van deze polis nog steeds betekent dat U zorgvuldig dient om te gaan met Uw Verzekerd Product.

In deze polisvoorwaarden gebruiken wij bepaalde woorden en uitdrukkingen die een specifieke betekenis hebben. Deze woorden hebben een specifieke betekenis indien zij in deze polisvoorwaarden en op Uw Aankoopfactuur met een hoofdletter zijn aangeduid. Meervoudsvormen van in deze polis gedefinieerde woorden hebben dezelfde betekenis als in het enkelvoud.

1. Definities

- **Aankoopfactuur:** Het document dat Uw dekking onder deze polis bevestigt.
- **AIG, Wij, Ons of Onze:** AIG Europe Limited, gevestigd te The AIG building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB.
- **Dell:** Dell Products of een houdstermaatschappij of gelieerde onderneming of dochteronderneming van Dell Products of een dochteronderneming van die houdstermaatschappij.
- **Dell Erkende Reseller:** een derde-partij dienstverlener die door Dell gemachtigd is om deze polis te distribueren gelijktijdig met het aan U verkopen van een Verzekerd Product.
- **Economische Sanctie:** elke sanctie, verbod of beperking uit hoofde van resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wet- en regelgeving van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk en Nederland of de Verenigde Staten van Amerika.
- **Gebied:** Het Koninkrijk der Nederlanden.
- **Ongevalsschade:** Elke plotselinge en onvoorziene schade aan het Verzekerde Product door een externe oorzaak, die de operationele werking van het Verzekerde Product aantast. Onder dekking voor Ongevalsschade valt niet het niet-functioneren van het Verzekerde Product wegens fouten in materiaal en/of vakmanschap en/of ontwerp.
- **Polisduur:** De periode tussen de factuurdatum op Uw Aankoopfactuur en hetzij (i) de datum waarop deze polis wordt opgezegd, hetzij (ii) het einde van de polisduur, indien deze laatste datum eerder valt.
- **Premie:** Het bedrag dat U heeft betaald voor deze polis, inclusief eventueel toepasselijke assurantiebelaasting.
- **Reparateur:** Dell Products of een derde die gemachtigd is om Verzekerde Producten onder deze polis te repareren of te vervangen.

- **Servicesticker:** De identificatiesticker die Dell voorafgaand aan de levering van het Verzekerde Product aan U op het verzekerde Product heeft geplaatst. De Servicesticker bevat een uniek identificatienummer. Dit nummer geldt als Uw polisnummer.
- **U/Uw:** De persoon, het bedrijf of de entiteit die op Uw Aankoopfactuur staat aangegeven als de Verzekeringnemer.
- **Verzekerd Product:** Een hardware- of mobiel apparaat, inclusief oplaadkabels, verkocht door Dell of een door Dell Erkende Reseller als aangegeven in Uw Aankoopfactuur.
- **Verzekeringnemer:** De persoon die op Uw Aankoopfactuur genoemd staat en die de juridische eigenaar is van deze polis.
- **Zakelijke Klant:** Een klant die het Verzekerde Product heeft aangeschaft en een bedrijf is met (i) 10 werknemers of meer of een jaaromzet of balans van meer dan € 2 miljoen; of (ii) die trustbeheerder is van een trust met een netto vermogenswaarde van meer dan € 1.5 miljoen of meer; of (iii) die een goede doelenorganisatie is met jaarlijkse inkomsten van € 1.5 miljoen of meer.

2. OMVANG VAN DEKKING

Indien U geen Zakelijke Klant bent dient U 18 jaar of ouder te zijn op de datum van aanschaf van deze polis en dient U uw hoofdverblijfplaats in het Gebied te hebben.

Indien u een Zakelijke Klant bent dient u het Verzekerde Product te hebben aangeschaft voor een bedrijf, trust, goede doelenorganisatie of andere niet-rechtspersoon gevestigd in het Gebied.

Indien U deze polis heeft aangeschaft nadat het Verzekerde Product aan u werd geleverd kan u worden verzocht te bevestigen dat het Verzekerde Product op het moment dat u de polis aanschafte in volledig werkende staat verkeerde en onbeschadigd was.

Dell behoudt zich het recht voor om een inspectie van het Verzekerde Product uit te voeren om te bevestigen dat het in normale werkende staat is.

Binnen de eerste 30 dagen na de aankoopdatum van deze polis, zoals aangegeven op Uw Aankoopfactuur, kunt u geen aanspraak indienen. Deze periode van 30 dagen is niet van toepassing indien U deze dekking heeft aangeschaft op hetzelfde moment als het Verzekerde Product, of indien deze polis een uitbreiding is op een bestaande polis.

3. DUUR EN PREMIE

De Polisduur staat aangegeven in Uw Aankoopfactuur.

Indien U ervoor kiest om de Premie contant of per debit card of credit card te betalen en Uw betaling niet correct is voldaan (bijvoorbeeld wanneer Uw betaalkaart of credit card weigert), dan ontvangt U bericht en dient U maatregelen te nemen om de betaling te voltooien. U heeft geen recht op dekking indien U een aanspraak indient onder deze Polis en Uw betaling niet is voltooid. Indien U de Premie niet betaalt wordt de dekking onder Uw Polis opgeschort tot middernacht op de dag van de betaling.

4. DE DEKKING DIE U ONTVANGT

| <u>Risico</u> | <u>Toelichting</u> |
|--|---|
| Uw Verzekerde Product is gedekt voor één geval van Ongevalsschade per periode van 12 maanden, beginnend bij de start van de Polisduur. | <p>Namens AIG zal Dell, indien mogelijk en economisch verantwoord, proberen Uw Verzekerde Product te repareren. Indien Uw Verzekerde Product niet gerepareerd kan worden, zal het worden vervangen door een product met ten minste dezelfde of vergelijkbare specificaties. Het vervangende product wordt dan het nieuwe Verzekerde Product onder deze polis gedurende de resterende Polisduur.</p> <p>Feiten over reparaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dell kan oorspronkelijke onderdelen vervangen door nieuwe of gebruikte onderdelen. |

| | |
|---------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Vervangende onderdelen zullen functioneel gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijke onderdelen. • Dell kan een gelieerde onderneming of derde aanstellen om de reparaties aan het Verzekerde Product te voltooien. • Sommige reparaties kunnen worden gedaan doordat Dell U het onderdeel toezendt voor zelfinstallatie. <p>Feiten over vervangingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vervangende product zal dezelfde of vergelijkbare specificaties hebben als het Verzekerde Product. • Het vervangende product zal door Dell worden vastgesteld. • Het vervangende product kan oorspronkelijke of gerenoveerde onderdelen bevatten. <p>Wanneer u een aanspraak wegens Ongevalsschade indient moet u Dell, namens AIG, in de gelegenheid stellen om het Verzekerde Product te beoordelen. De technische ondersteuningsagent van Dell zal U informeren over het toezenden van het Verzekerde Product aan Dell ter beoordeling en reparatie. Indien U de instructies van Dell opvolgt en verzending nodig is, zal Dell u een doos en een port betaald-poststicker toezenden ter dekking van alle verzendkosten.</p> |
| Dekking buiten het Gebied | <p>Reparaties en vervangingen onder deze polis zullen worden afgeleverd aan de adreslocatie(s) als aangegeven op Uw Aankoopfactuur.</p> <p>Serviceniveaus, openingstijden van technische ondersteuning en plaatselijke responstijden zullen variëren per geografisch gebied, en het is mogelijk dat op Uw locatie bepaalde opties niet beschikbaar zijn.</p> <p>Aanspraken buiten een land waarin U deze polis heeft aangeschaft zijn mogelijk niet voor alle klanten beschikbaar. De verplichting om een verplaatst Verzekerd Product te repareren of te vervangen hangt af van de beschikbaarheid van plaatselijke dienstverlening, en kan onder voorbehoud zijn van Uw betaling van extra kosten evenals inspectie en hercertificering van het verplaatste Verzekerde Product tegen de dan geldende adviestarieven voor tijden en materiaal.</p> <p>Bovendien valt de vervanging van een volledig Verzekerd Product niet onder de ondersteuning in het buitenland, tenzij de servicesticker naar dat land is overgezet. Voor meer informatie verzoeken wij u contact op te nemen met Dell. De contactgegevens van Dell kunt u vinden op Uw Aankoopfactuur of op de plaatselijke website van Dell.</p> |

5. WAARVOOR U NIET GEDEKT BENT

| Uitsluiting | Toelichting |
|--|--|
| Meer dan één aanspraak wegens Ongevalsschade per Verzekerd Product per | Voor elk Verzekerd Product is de dekking voor Ongevalsschade beperkt tot één geldige aanspraak per product per periode van 12 maanden, beginnend op de ingangsdatum van Uw polis, welke gelijk is aan de factuurdatum als aangegeven op Uw Aankoopfactuur. |

| | |
|---|---|
| periode van 12 maanden tijdens de Polisduur | |
| Bestaande schade aan het Verzekerde Product | Deze Polis dekt geen schade aan het Verzekerde Product die zijn oorsprong heeft vóór de aanschaf van de polis. |
| Economische sancties | AIG is niet verplicht tot het verlenen van dekking (waaronder betaling van een aanspraak of voorziening of enig ander voordeel) onder deze polis indien AIG daartoe verhinderd wordt door een economische sanctie die AIG of haar moedermaatschappij (of de overkoepelende maatschappij van haar moedermaatschappij) verbiedt dekking te verlenen onder deze polis. |
| Manipulatie | Deze polis dekt geen Verzekerde Producten waarvan de Servicesticker is gewijzigd, onbruikbaar is gemaakt of is verwijderd. |
| Het niet opvolgen van de instructies die met het Verzekerde Product worden meegeleverd | Deze polis dekt geen Ongevalsschade die het gevolg is van Uw nalaten om de met het Verzekerde Product meegeleverde instructies op te volgen, of van onjuist gebruik van het Verzekerde Product. |
| Hulpzaken en randapparatuur of accessoires die met uw Verzekerde Product zijn verkocht of meegeleverd | <p>Deze polis dekt geen verlies of schade aan randapparatuur of zaken die gelden als accessoires of verbruiksartikelen en die niet zijn ingebouwd in of gebouwd zijn op de basiseenheid.</p> <p>Voorbeelden van verbruiksartikelen zijn: batterijen waarvan de garantie is verlopen en lampen. Voorbeelden van randapparatuur zijn: docking stations, externe modems, externe keyboards voor laptops, monitors, externe muis voor laptops, geheugenapparaten en externe luidsprekers. Voorbeelden van accessoires zijn: hoezen en koptelefoons. Onderdelen/componenten die regelmatig onderhoud door de gebruiker vergen en computeronderdelen die niet integraal tot het Verzekerde Product behoren zijn ook uitgesloten van dekking.</p> |
| Computersoftware | <p>Deze polis dekt geen verlies of schade aan vooraf geïnstalleerde of gekochte computersoftware, opgeslagen gegevens of viruspreventie-/detectie, of externe accessoires, inclusief maar niet beperkt tot custom factory integration items.</p> <p>Deze uitsluiting is inclusief maar niet beperkt tot gevallen waarin U geen back-up van gegevens heeft gemaakt of geen schijven heeft ontvangen voor het herinstalleren van software of besturingssystemen.</p> <p>Deze polis dekt geen diensten voor gegevensherstel. Indien de harde schijf van het Verzekerde Product echter wordt vervangen in het kader van een geldige aanspraak wegens Ongevalsschade, dan zal de huidige versie (op het moment van de aanspraak) van de belangrijkste applicatie en besturingssoftware die U oorspronkelijk van Dell heeft gekocht zonder kosten voor U opnieuw worden geïnstalleerd op het vervangende of gerepareerde Verzekerde Apparaat. Dell is echter niet verplicht ervoor te zorgen dat eventuele geïnstalleerde applicaties in het kader van Custom</p> |

| | |
|-----------------------------|--|
| | Factory Integration compatibel zullen zijn met het vervangende Product. |
| Cosmetische schade | Normale slijtage, krassen of deuken die het functioneren of de prestaties van het Verzekerde Product niet aantasten zijn uitgesloten onder deze polis. |
| Onbevoegde reparatie | Alle aanspraken onder deze polis dienen aan Dell te worden gemeld en door Dell of haar Repareteur te worden uitgevoerd. |
| Verlies of diefstal | Deze polis dekt geen verlies of diefstal van het Verzekerde Product. |
| Brand of natuurramp | Deze polis biedt geen dekking voor het Verzekerde Product indien dit beschadigd raakt door brand of door schade voortvloeiend uit een natuurramp, zoals een overstroming of orkaan. |
| Misbruik en onjuist gebruik | U dient Uw Verzekerde Product met redelijke zorg te behandelen, anders zal Uw aanspraak mogelijk niet geaccepteerd worden. Deze polis biedt geen dekking indien het Verzekerde Product met opzet is beschadigd of is beschadigd door onjuist gebruik of misbruik, waaronder door het te gebruiken voor een doel of op een wijze waarvoor het niet bedoeld was. |
| Andere kosten en schade | Deze polis dekt geen andere schade of kosten dan de kosten van het repareren of vervangen van Uw Verzekerde Product. Deze uitsluiting omvat ook herstel of overdracht van op het Verzekerde Product opgeslagen gegevens. |

6. PROCEDURE BIJ AANSPRAAK VOOR ONGEVALSSCHADE

Als u een aanspraak moet indienen dient u deze stappen te volgen:

- Behoud het Verzekerde Product, omdat dit eventueel geïnspecteerd moet worden door de Repareteur voordat AIG Uw aanspraak kan accepteren.
- Noteer het nummer van de Servicesticker van het Verzekerde Product. Dit is te vinden achterop of onderop het Verzekerde Product en op Uw Aankoopfactuur.

| Stappen | Toelichting |
|-----------|---|
| Stap één | <p>Bel de claimsafdeling Bescherming tegen Ongevalsschade op +31 20 674 4500. Indien u problemen heeft met het gegeven telefoonnummer, ga dan naar www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts voor de meest actuele telefoonnummers of stuur een e-mail naar de klantenservice op EMEA_AccidentalDamage@Dell.com.</p> <p>De uren van ondersteuning omvatten niet de officiële feestdagen in het Gebied waarin de reparatieservice wordt uitgevoerd.</p> |
| Stap twee | <p>U zult worden gevraagd naar het nummer op de Servicesticker van het Verzekerde Product.</p> <p>Zodra Uw polis gecontroleerd is zal U een aantal vragen worden gesteld om de oorzaak en omvang van de schade aan het Verzekerde Product te beoordelen.</p> |

| | |
|-----------|--|
| | Deze diagnostische en probleemoplossende stappen kunnen meer dan één telefoongesprek of uitgebreide sessie vergen, en U kan worden gevraagd om de binnenzijde van Uw Verzekerde Product te openen, mits dat veilig is. |
| Stap drie | <p>Na acceptatie van Uw aanspraak zal Dell hetzij een vervangend onderdeel naar U toezenden om te installeren op het Verzekerde Product, hetzij een koerier inschakelen om het Verzekerde Product te komen ophalen voor reparatie, hetzij U adviseren hoe u het Verzekerde Product aan het reparatiecentrum kunt terugzenden. In geval van terugzending zal Dell de verzendkosten dekken door U van tevoren een doos en een poststicker toe te sturen.</p> <p>U moet het Verzekerde Product terugzenden met alle functionele componenten zoals opgedragen door Dell.</p> |

7. OVERIGE VOORWAARDEN

U kunt een adreswijziging registreren of een verzoek doen om deze polis over te dragen door contact op te nemen met Dell. Dell zal aan de nieuwe Verzekeringnemer een geactualiseerde Aankoopfactuur verstrekken.

AIG zal de polisvoorwaarden uitsluitend wijzigen indien dit bij wet- of regelgeving vereist is, of indien Wij reageren op richtlijnen en voorschriften uit de sector. Wanneer Uw polisvoorwaarden worden gewijzigd kunt U verzoeken om opzegging van Uw polis; zie onderstaand artikel 8.

Economische sancties veranderen van tijd tot tijd en kunnen een verbod inhouden op het overmaken van tegoeden naar een land waarvoor sancties gelden, het bevriezen van de tegoeden van een overheid, rechtspersonen en inwoners van een land waarvoor sancties gelden, of het bevriezen van de tegoeden van specifieke personen of rechtspersonen. Dit betekent dat indien op U een economische sanctie van toepassing is, AIG mogelijk geen dekking onder deze polis zal kunnen verlenen.

Deze polis is geen garantie. Het Verzekerde Product dat U van Dell koopt omvat ook een beperkte garantie van Dell of een derde-producent van producten die Dell distribueert. Wij raden u aan de beperkte garantieverklaringen van Dell te raadplegen voor Uw rechten en rechtsmiddelen onder die beperkte garanties.

8. OPZEGGING EN TERUGBETALING VAN PREMIE

Uw recht op opzegging

U kunt deze polis om welke reden ook opzeggen door dit aan Dell te melden binnen 14 dagen na aankoop of ontvangst van deze polis. Indien U deze Polis binnen deze termijn opzegt ontvangt u de door U betaalde Premie volledig retour, minus de reële waarde van het voordeel dat U ontvangen heeft, wat tot gevolg kan hebben dat aan U geen terugbetaling van Premie verschuldigd is.

Indien U deze polis na 14 dagen annuleert zult U een evenredige terugbetaling ontvangen van de Premie, op basis van het aantal volledige nog niet verstreken maanden van resterende dekking, minus de reële waarde van het voordeel dat U ontvangen heeft. Dit kan tot gevolg hebben dat aan U geen terugbetaling van Premie verschuldigd is. Indien U een Zakelijke Klant bent en U deze polis opzegt na 14 dagen is geen terugbetaling van Premie verschuldigd.

Indien U deze Polis heeft aangeschaft per debit card of credit card, wordt elke terugbetaling waar U recht op heeft bijgeschreven op de door U gebruikte debit card of credit card, of, indien dit niet mogelijk is, via een bankoverschrijving naar U overgemaakt.

Elke verschuldigde terugbetaling kan na aftrek zijn van eventuele Assurantiebelasting die in de Premie was inbegrepen, indien deze niet op de Belastingdienst kan worden verhaald.

Om Uw dekking onder deze Polis op te zeggen neemt u contact op met Dell:

Per telefoon: +31 20 674 4500

Per brief: 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Ireland

Per e-mail: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

AIG's recht op opzegging

AIG kan Uw polis te allen tijde opzeggen indien zij niet langer bevoegd is om deze polis aan te bieden. Indien dit gebeurt zal AIG u 30 dagen van tevoren een schriftelijke opzegging doen en heeft U recht op een evenredige terugbetaling van de betaalde Premie voor deze polis, op basis van het aantal volledige nog niet verstrekken maanden van resterende dekking. AIG kan uw Polis ook opzeggen indien U artikel 11 – Onjuiste informatie en Fraude – heeft geschonden, in welk geval geen terugbetaling van Premie verschuldigd is.

9. HET RECHT

Deze Polis wordt beheerst door Nederlands recht en U en AIG stemmen ermee in om zich te onderwerpen aan de Nederlandse rechter voor de beslechting van eventuele geschillen die voortvloeien uit of in verband met deze polis.

De bepalingen van deze polis zijn uitsluitend beschikbaar in het Nederlands en alle communicatie met betrekking tot deze polis zal plaatsvinden in het Nederlands.

Deze polis wordt aangeboden door AIG Europe Limited. AIG Europe Limited heeft een vergunning van de Prudential Regulation Authority en wordt gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority (bedrijfsreferentienummer 202628). Deze informatie kan worden gecontroleerd door het bezoeken van het Financial Services register (www.fsa.gov.uk/register/home.do). AIG is gevestigd in Engeland onder bedrijfsnummer 1486260. Vestigingsadres: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, Verenigd Koninkrijk.

10. KLANTENSERVICE EN KLACHTEN

Dell en AIG zijn van mening dat U een nette, eerlijke en snelle dienstverlening verdient. Mocht het gebeuren dat Onze dienstverlening niet voldoet aan Uw verwachtingen, neemt U dan alstublieft contact met ons op met behulp van de juiste contactgegevens hieronder, onder vermelding van het nummer op de Servicesticker en Uw naam, zodat wij uw opmerkingen sneller kunnen verwerken.

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

Telefoon: +31 20 674 4500

E-mail: EMEA_AccidentalDamage@Dell.com

Dell zal de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst bevestigen, zal U op de hoogte houden van de voortgang, en zal haar best doen om de zaak binnen 8 weken naar Uw tevredenheid op te lossen. Mocht Dell hier niet in slagen, dan heeft U mogelijk het recht om de klacht voor te leggen aan de volgende Ombudsman, die uw zaak zal beoordelen en/of begeleiden. Dell zal U volledige details verstrekken over de wijze waarop U dit kunt doen wanneer wij onze definitieve antwoordbrief verstrekken die de aangekaarte problemen behandelt:

Klachteninstituut financiële dienstverlening
Postbus 93257,

2509 AG Den Haag.
www.kifid.nl

Aangezien deze polis aan U verstrekt wordt door AIG Europe Limited in Londen, kunt U ook klagen bij de Britse Ombudsman.

Het adres van de Financial Ombudsman Service is:

Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR

Telefoon: +44 (0) 8000 234 567 (gratis voor bellers vanaf een "vaste lijn", d.w.z. een vaste telefoonlijn thuis)

+44 (0) 300 123 9 123 (gratis voor mobiele telefoon-gebruikers die een maandelijks bedrag betalen voor telefoongesprekken naar nummers beginnend met 01 of 02).

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Let op: De Financial Ombudsman Service zal klachten niet in behandeling nemen indien U Dell niet eerst de mogelijkheid heeft geboden om deze op te lossen.

Het volgen van deze klachtenprocedure laat uw recht om juridische stappen te ondernemen onverlet.

De Financial Ombudsman Service kan een klacht mogelijk niet in behandeling nemen indien U een Zakelijke Klant bent.

11. ONJUISTE INFORMATIE EN FRAUDE

Bij de aanschaf van deze polis of het indienen van een aanspraak dient U of iedereen die namens U handelt redelijke zorgvuldigheid te betrachten bij het eerlijk en juist beantwoorden van alle vragen. De informatie die U verstrekt kan de mogelijkheid van AIG om deze polis aan te bieden of de voorwaarden waarop deze polis aan U wordt aangeboden beïnvloeden. Mochten er wijzigingen zijn in Uw omstandigheden en/of mocht de informatie die U aan Ons heeft verstrekt niet meer actueel zijn, dan dient U Ons dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk te laten weten. Indien U dit nalaat kan dit Uw rechten onder deze polis aantasten, inclusief Uw mogelijkheid tot het indienen van een aanspraak.

In geval een aanspraak frauduleus wordt bevonden, of indien U bewust misleidende informatie heeft verstrekt bij het indienen van een aanspraak, zal die aanspraak worden afgewezen en zal deze polis worden opgezegd zonder dat aan U terugbetaling van Premie verschuldigd is. Dell of AIG kunnen de politie of andere toezichthoudende lichamen op de hoogte stellen.

Deze polis kan onmiddellijk door AIG opgezegd worden indien aan haar door een bevoegde instantie gemeld wordt dat het Verzekerde Product gebruikt wordt bij criminele activiteiten of voor het faciliteren of mogelijk maken van enig strafrechtelijk handelen.

12. COMPENSATIEREGELING

AIG valt onder het Financial Services Compensation Scheme (het "FSCS"). Indien AIG niet aan haar verplichtingen aan U onder deze polis kan voldoen heeft U mogelijk recht op compensatie uit die regeling. Algemene verzekeringsovereenkomsten zijn voor 90% van de totale aanspraak gedekt, zonder bovengrens. U kunt meer informatie over de compensatieregeling verkrijgen door contact op te nemen met de FSCS per telefoon op 0800 678 1100 (Freephone) of 020 77414100, of door te schrijven aan Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 Botolph Street, London, EC3A 7QU.

13. GEGEVENSBESCHERMING

Hoe AIG Persoonsgegevens gebruikt

Persoonsgegevens (hierna te noemen de "Gegevens") zullen door AIG worden verzameld en verwerkt in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen ("Gedragscode") en de Global Privacy Policy van AIG (zie onder).

AIG is de verantwoordelijke voor de verwerking van deze Gegevens en de verwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. De Gegevens zullen worden verwerkt ten behoeve van het gebruik van de door AIG geleverde diensten, waaronder klachtenbehandeling en misdaadpreventie (zoals fraude), en om AIG in de gelegenheid te stellen aan haar wettelijke en contractuele verplichtingen te voldoen. In verband met de activiteiten van AIG en ten behoeve van een goede dienstverlening kan AIG deze Gegevens aan andere ondernemingen van de groep van ondernemingen waartoe het behoort en aan dienstverleners doorgeven. Deze ondernemingen kunnen zich bevinden in landen buiten de Europese Economische Ruimte die niet noodzakelijkerwijs hetzelfde niveau van bescherming bieden als Nederland. Zo kunnen Gegevens worden doorgegeven naar groepsmaatschappijen in de Verenigde Staten die gecentraliseerde IT-ondersteuning verlenen. Met betrekking tot deze doorgiftes zal AIG voorzorgsmaatregelen nemen om de bescherming van Gegevens in deze landen zo goed als mogelijk te waarborgen. In overeenstemming met de Gedragscode heeft U het recht om toegang tot de verwerking van Gegevens te krijgen, de Gegevens te wijzigen of (op redelijke gronden) bezwaar te maken tegen de verwerking van Gegevens. Om deze rechten uit te oefenen kunt U te allen tijde schriftelijk contact met AIG opnemen via K.P. van der Mandelelaan 50, 3062 MB Rotterdam. Voor meer informatie over de mechanismen voor verwerking van Uw Gegevens door AIG, verwijzen Wij U naar AIG's volledige Global Privacy policy op <http://www.aig.com/nl-privacybeleid>.