

Uw ACE Toestel Vervangservice

Polisvoorwaarden TM0003

Voorwaarden en condities

We zijn blij dat u voor de ACE Toestel Vervangservice heeft gekozen. Hier vindt u alles wat u moet weten over uw verzekeringspolis.

Het is uw verantwoordelijkheid om uw volledige en accurate gegevens aan ons te verstrekken bij het afsluiten van uw verzekering en tijdens de gehele verzekeringsperiode, en om belangrijke wijzigingen aangaande deze verzekering aan ons bekend te maken.

Wijzigingen kunt u doorgeven per e-mail naar vraag.ace@dynasure.eu of via 0348-462813. Indien wij u een bericht sturen, doen wij dit naar het ons laatste bekende woon-, dan wel emailadres.

1 Definities van termen

Apparaat Het op uw polis vermelde toestel, dat door T-Mobile aan u is geleverd en voorzien is van een IMEI- of serienummer. Indien dat toestel wegens een storing/defect wordt geretourneerd aan T-Mobile of de fabrikant en vervangen door een nieuw toestel onder de garantievoorwaarden, of indien u een vervangend toestel ontvangt als bedoeld in artikel 3.1 onder 1. hieronder, dan wordt vanaf dat moment dat vervangende toestel als “apparaat” aangemerkt onder deze polis.

Claim Een door u ingediend verzoek tot een uitkering of andere uitspraak uit hoofde van deze verzekering.

Diefstal/gestolen Het zonder uw toestemming wegnemen van uw apparaat met de bedoeling deze permanent van u te ontnemen (met inbegrip van zakkenrollen).

Eigen risico Het door u te betalen bedrag bij een succesvolle claim krachtens artikel 5.1. sub 1.

Grove nalatigheid Situatie waarbij het aannemelijk is dat u, of een persoon aan wie u toestemming heeft gegeven om het apparaat te gebruiken, zich bewust was van de aanmerkelijke kans op schade, storing of diefstal; dat u of voornoemd persoon dit redelijkerwijs had kunnen voorkomen, maar dit heeft verzuimd; en dat als gevolg van dat verzuim de schade of onbevoegd gebruik is opgetreden.

IMEI nummer Het serienummer van uw mobiele telefoon. Dit nummer kunt u over het algemeen op drie plaatsen terugvinden: op de zijkant van de (originele) doos van de telefoon op een wit stickertje met een barcode, onder de accu op een wit stickertje, vaak met barcode, en door op uw gsm *#06# in te toetsen.

Kwaadwillige beschadiging Doelbewuste beschadiging van het apparaat, veroorzaakt door derden.

Misplaatsing Het verliezen van het toestel doordat u het op de verkeerde (d.w.z. een andere dan de gebruikelijke) plaats neerlegt en/of u vergeten bent waar u het toestel heeft achtergelaten.

Onbevoegd gebruik Het gebruik van uw apparaat na diefstal van het apparaat.

Onbeheerd Het achterlaten van het apparaat, ongeacht of het apparaat zich in een tas/handtas of dergelijke bevindt of niet, en noch u noch een daartoe door u aangewezen persoon was erbij aanwezig om de diefstal of de beschadiging te voorkomen.

Opzet Handelen of nalaten van u, of een persoon aan wie u toestemming heeft gegeven om het apparaat te gebruiken, met beoogde of zekere schade of diefstal tot gevolg.

Premie Het bedrag dat u aan ons verschuldigd bent voor de dekking van deze verzekering. Het op uw polis vermelde bedrag is inclusief het geldende tarief aan assurantiebelasting. Indien het wettelijke assurantiebelastingtarief wijzigt, kan het premiebedrag wijzigen.

Schade/beschadiging Wanneer onverwachte en onvoorziene gebeurtenissen, zoals vallen, brand of contact met water, het kapot gaan of het niet meer correct werken van het toestel veroorzaken.

U/uw Het bedrijf gevestigd in Nederland, of de natuurlijk persoon van 18 jaar of ouder woonachtig in Nederland, waarvan de naam op het polisblad is vermeld.

Verzekeringsperiode De periode gedurende welke het apparaat is verzekerd krachtens artikel 4.

Wij/ons/onze De Nederlandse vestiging van ACE European Group Limited, zoals nader omschreven in artikel 8.2.

2 Waar heeft u dekking

U heeft recht op de dekking onder deze verzekering indien u gedurende de verzekeringsperiode in Nederland gevestigd, c.q. woonachtig bent.

De dekking geldt voor verzekerde gebeurtenissen waar ook ter wereld.

3 Verzekerde gebeurtenissen en aanspraken

3.1 Schade

Indien uw apparaat beschadigd is, zullen wij te onzer beoordeling en met inachtneming van onderstaande voorwaarden, condities en uitzonderingen:

1. het apparaat vervangen door een zelfde type toestel of een toestel met gelijkwaardige specificaties, hetgeen ook een in nieuwstaat verkerend gereviseerd toestel kan zijn; of
2. indien een dergelijke vervanging naar ons oordeel redelijkerwijs niet mogelijk is, het apparaat op onze kosten repareren.

Deze verzekering geeft geen recht op uitkeringen in geld.

3.2 Onbevoegd gebruik

Indien u kosten heeft betaald als gevolg van het onbevoegd gebruik van uw apparaat na diefstal van uw apparaat, zullen wij deze kosten vergoeden tot een maximumbedrag, zoals is vermeld op het polisblad.

4 Aanvang en einde van de verzekering

4.1 Aanvang van de dekking

De dekking van de verzekering vangt aan op het moment dat u de verzekeringsovereenkomst afsluit, maar niet eerder dan dat het apparaat aan u is geleverd door T-Mobile of een door T-Mobile daartoe aangewezen persoon, en duurt totdat deze wordt beëindigd krachtens het bepaalde in artikel 4.2.

4.2 Einde van de dekking

De dekking onder deze verzekering eindigt:

- Indien het apparaat werd geretourneerd aan en vergoed door de fabrikant of T-Mobile onder de garantievoorwaarden en u geen vervangend toestel heeft ontvangen;
- Indien uw apparaat wordt verkocht, in eigendom wordt overgedragen of anderszins wordt vervreemd;
- Indien u niet langer gevestigd, c.q. woonachtig bent in Nederland;
- Indien vijf jaar vanaf de initiële aanvang van deze verzekering zijn verstreken. Deze vijfjarige termijn blijft lopen, met inachtneming van deze voorwaarden en condities, op het moment dat een nieuw apparaat (met nieuw IMEI- of serienummer) het vorige apparaat onder deze polis vervangt krachtens artikel 3.1 onder 1;
- indien de verzekering wordt geannuleerd of opgezegd conform artikel 9 4.3 of 4.4;
- wegens niet of niet tijdige premiebetaling conform artikel 6.2.

Wij betalen geen premies terug voor de periode waarin de verzekering nog liep.

4.3 Annulering of opzegging door u

U kunt deze verzekering binnen 14 dagen, na de dag dat u de volledige polisdocumenten heeft ontvangen, kosteloos annuleren. Wij zullen alle reeds betaalde premie terugbetalen, tenzij u binnen deze termijn al een claim heeft ingediend. Indien u niet binnen 14 dagen reageert, gaan wij ervan uit dat u de polisvoorwaarden hebt gelezen en met deze voorwaarden en condities akkoord gaat.

Na de eerste 14 dagen kunt u deze verzekering te allen tijde beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Annuleringen en opzeggingen kunt u doorgeven per e-mail naar vraag.ace@dynasure.eu of via 0348-462813.

4.4 Annulering of opzegging door ons

Wij kunnen de verzekering opzeggen indien u ons opzettelijk heeft misleid, waaronder onder meer wordt begrepen het opzettelijk geven van een onjuiste weergave van feiten ten tijde van/na een schadeclaim. De verzekering eindigt dan met onmiddellijke ingang.

Wij kunnen de verzekering opzeggen als er sprake is van een grond die zodanig is dat het redelijkerwijs niet van ons gevergd kan worden de dekking voort te zetten, zoals bijvoorbeeld in het geval het apparaat volledig of gedeeltelijk is gebruikt gedurende of ter facilitering van een criminele activiteit, of bij buitenproportioneel claimgedrag. Wij nemen dan een opzegtermijn van twee maanden in acht.

5 Uitsluitingen

5.1 Verzekeringsuitsluitingen

Onder deze verzekering is niet gedekt:

1. Het bedrag, zoals is opgenomen op de polis, dat door u betaald moet worden voor iedere succesvolle claim (het eigen risico).
2. Cosmetische schade inclusief krassen of het afbladderen van de lak of gladde oppervlakken of enige andere schade die de correcte werking van het apparaat niet beïnvloedt.
3. Schade als gevolg van slijtage, inclusief roest of oxidatie, die niet toerekenbaar is aan een onverwachte en onvoorziene gebeurtenis.
4. Alle claims voor accu's, opladers, oortelefoontjes of gelijkwaardige artikelen die met het apparaat zijn geleverd, tenzij een dergelijk artikel is beschadigd tijdens dezelfde gedekte gebeurtenis.
5. Alle kosten waarvoor de fabrikant, leverancier of verkoper aansprakelijk is krachtens hun standaard contractuele verplichtingen, inclusief de van toepassing zijnde fabrieksgarantie.
6. Een onverwacht en onvoorzien intern mechanisch of elektronisch defect dat de feitelijke breuk of doorbranding van een onderdeel veroorzaakt, hetgeen de werking van het apparaat, zoals door de fabrikant bedoeld, belemmert.
7. Alle schade die wordt veroorzaakt door niet-naleving van de bedieningsinstructies of handleiding en schade als gevolg van wijzigingen, geknoei, onderhoud, service, controle, reparatie, herstel, installatie, reiniging of een onjuist of defect design.
8. Alle kosten die zijn gemaakt als gevolg van het niet kunnen gebruiken van het apparaat of voor het herstel van de gegevens die op het apparaat of de SIM-kaart zijn opgeslagen. Dit geldt tevens voor de kosten voor verlies van gebruik of heraansluiting, of abonnementsgeld.
9. Alle schade of (onbevoegd gebruik na) diefstal die wordt veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid (d.w.z. door u of iemand aan wie u toestemming heeft gegeven om het apparaat te gebruiken).
10. Schade die is veroorzaakt door incorrecte installatie, defecte software of een virus. In deze uitsluiting wordt onder virus verstaan een programma of software die de correcte werking van de software van het besturingssysteem van uw apparaat gedeeltelijk of volledig belemmert.
11. Alle schade of (onbevoegd gebruik na) diefstal die ontstaat als gevolg van of tijdens het gebruik van het apparaat bij of ter facilitering van een criminele activiteit of enige andere onwettige handeling of een poging daartoe, die is verricht door u of iemand aan wie u toestemming heeft gegeven om het apparaat te gebruiken.
12. Indien het IMEI- of serienummer niet kan worden geïdentificeerd en de aard van de schade het verlies van het IMEI- of serienummer niet verklaart.
13. Alle schade waarbij u het beschadigde apparaat niet kan overhandigen.
14. Schade als gevolg van een sportactiviteit in competitieverband.
15. Het verliezen van uw apparaat, of een onverklaarbare vermissing of misplaatsing van uw apparaat.
16. Al dan niet kwaadwillige beschadiging door derden of (onbevoegd gebruik na) diefstal indien het apparaat onbeheerd was achtergelaten in een locatie waartoe het publiek ten tijde van het incident eenvoudige, onbeperkte toegang heeft.
17. Onbeheerde beschadiging door derden of (onbevoegd gebruik na) onbeheerde diefstal uit een gebouw of voertuig waarbij geen sprake is van braakschade.

18. Alle kosten die zijn veroorzaakt door of toerekenbaar zijn aan diefstal of een poging daartoe, anders dan kosten die zijn gemaakt als gevolg van onbevoegd gebruik na een niet door dit artikel 5.1 uitgesloten diefstal.

5.2 Algemene uitsluitingen

Tevens is niet gedekt:

1. Natuurrampen (waaronder brand, overstroming, aardbeving, storm, orkaan of andere natuurrampen), oorlog, invasie, buitenlandse vijandigheden (ongeacht of oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand of militaire of onrechtmatig verkregen macht, nationalisatie, confiscatie, vordering, beslag of vernietiging door de overheid of een openbare autoriteit.
2. Radioactieve straling of verontreiniging door de radioactiviteit van kernafval van de verbranding van nucleaire brandstof of de radioactieve giftige explosie of andere giftige eigenschappen van een explosieve nucleaire samenstelling of een nucleair component daarvan.
3. Drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die bewegen op sonische of supersonische geluiden.
4. Terrorisme, ongeacht of enige andere oorzaak of gebeurtenis tegelijkertijd of in een andere volgorde bijdraagt aan het verlies. Onder terrorisme wordt in deze uitsluiting verstaan elke handeling, met inbegrip van, doch niet uitsluitend het gebruik van dwang of geweld of de dreiging met geweld, door een persoon of een groep personen, ongeacht of deze alleen handelt of namens of in verband met een organisatie of een regering, uitgevoerd met een politiek, religieus, ideologisch of soortgelijk doel, waaronder de bedoeling om een overheid te beïnvloeden of het publiek of een deel van het publiek angst aan te jagen.

6 Premiebetaling

6.1. De premie inclusief assurantiebelaasting is maandelijks bij vooruitbetaling via automatische incasso verschuldigd. In het polisblad wordt het moment van incasso aangekondigd. Het kan voorkomen dat deze vooraankondiging minder dan 14 dagen vóór het moment van de eerste incasso aan u wordt verzonden. U bent verplicht om ervoor te zorgen dat u op uw bankrekening voldoende saldo heeft om incasso van de premie mogelijk te maken.

6.2. Indien de incasso desalniettemin niet succesvol is, ontvangt u een aanmaning. Indien de premie niet binnen de in die aanmaning genoemde termijn wordt voldaan, dan bestaat vanaf dat moment geen recht meer op dekking onder deze verzekering tot het moment waarop wij alsnog het gehele tot dan verschuldigde premiebedrag van u hebben ontvangen. Wij behouden ons echter het recht voor om in die aanmaning of in een daaropvolgende aanmaning de gehele beëindiging van de polis aan te kondigen, indien de premie niet binnen de in de betreffende aanmaning genoemde termijn wordt betaald.

7 De claim

7.1 Uw verplichtingen in geval van een claim

Na een verzekerde gebeurtenis waarvoor u een claim wilt indienen, heeft u de volgende verplichtingen:

1. Alle claims aan ons moeten via het volgende telefoonnummer worden gemeld: 0348 – 46 28 13 of online via <http://selfcare.dynasure.eu/ace>. Indien uw apparaat beschadigd is geraakt, vernemen wij dat graag zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen. Indien u een schadeformulier moet invullen, zullen wij u dit toesturen. U dient dit formulier dan binnen 30 dagen in te vullen en aan ons te retourneren.
2. Meld elke kwaadwillige beschadiging binnen 48 uur na ontdekking bij de politie (of, indien u in het buitenland bent, het lokale equivalent van de politie) en bewaar elk documentair bewijs, zoals een aangifteformulier, ter onderbouwing van uw claim.
3. In geval van schade, dient u, voor zover mogelijk, de SIM-kaart te verwijderen en uw persoonlijke gegevens van het apparaat te verwijderen voordat u het apparaat aan ons verstrekt.
4. In geval van diefstal bent u verplicht om uw SIM zo snel mogelijk te blokkeren. U kunt dit doen door te bellen met T-Mobile (08000 – 7112).
5. In geval van een claim bent u verplicht om de correcte reden van de gebeurtenis en de exacte aanleiding voor de claim aan ons bekend te maken. Bij beoordeling van een claim houden wij slechts rekening met de eerste reden en aanleiding voor de claim en derhalve niet met navolgende varianten hierop.
6. Indien een schadeclaim door ons wordt afgewezen, wordt u bij het indienen van een volgende claim gevraagd om te bewijzen dat het apparaat door een door de fabrikant goedgekeurde reparateur is gerepareerd voordat de meest recente gebeurtenis die tot de claim heeft geleid, is voorgevallen.
7. Indien u een claim indient voor de kosten van onbevoegd gebruik na een diefstal, dient u ons binnen 48 uur na ontdekking van de diefstal en binnen 48 uur na ontdekking van het onbevoegd gebruik hieromtrent te informeren. Naast het bovengenoemde dient u ons van het volgende te voorzien: bewijs van het onbevoegde gebruik, uw rekening voor de betreffende belminuten, alsmede bewijs van SIM blokkering en bewijs dat u de betreffende rekening heeft betaald.

7.2 Gevolgen niet nakomen van uw verplichtingen

Indien u één of meer van de verplichtingen genoemd onder artikel 7.1 niet, of niet tijdig nakomt en:

- wij daardoor in een redelijk belang zijn geschaad, of
- de niet (tijdige) nakoming gebeurde met het opzet om ons opzettelijk te misleiden, bijvoorbeeld door een opzettelijke onjuiste weergave van de relevante feiten, tenzij u kunt aantonen dat de misleiding dermate licht was dat deze het (gehele) verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt,

dan vervalt op die grond het uw recht op uitkering onder deze polis

7.3 Afwikkeling van uw claim

Wij kunnen op eigen kosten en te eigen bate, echter waar van toepassing op uw naam, gerechtelijke stappen ondernemen tegen een aansprakelijke derde teneinde de kosten te verhalen die wij hebben gemaakt ter vervanging van uw apparaat en accessoires. Hierbij draagt u uw rechten jegens dergelijke derden aan ons over. Tevens dient u ons desgevraagd alle noodzakelijke informatie, documentatie en medewerking te geven.

7.4 Salvage

Bij vervanging van uw apparaat of accessoires worden het oorspronkelijke apparaat en de oorspronkelijke accessoires ons eigendom.

7.5 Misleiding, fraude en onrechtmatig gebruik

Indien u zich jegens ons schuldig maakt aan opzettelijke misleiding, bijvoorbeeld door een opzettelijke onjuiste weergave van de relevante feiten, dan hebben wij niet alleen het recht om uitkering te weigeren als bedoeld in artikel 5.1.17 en artikel 7.2 en/of de polis op te zeggen als bedoeld in artikel 4.2, maar zijn wij tevens gerechtigd om de kosten van een reeds aan u uitgekeerde claim onder deze verzekeringspolis en/of de kosten voor een onderzoek naar een frauduleuze claim onder deze verzekering – desnoods middels gerechtelijke stappen - op u te verhalen.

Voorts behouden wij ons het recht voor om in geval van opzettelijke misleiding of een poging daartoe, alsook in het geval dat het apparaat volledig of gedeeltelijk gebruikt is gedurende of ter facilitering van een criminele activiteit, de gegevens door te sturen naar politie en justitie.

8 Algemene informatie

8.1 Bescherming van uw persoonsgegevens

Wij maken gebruik van door u aan ACE European Group Limited, T-Mobile en/of DynaSure B.V. verstrekte persoonsgegevens voor het accepteren en beheren van deze polis, waaronder begrepen daaruit voortvloeiende claims. Deze persoonsgegevens omvatten de basiscontactgegevens zoals uw naam, adres en polisnummer, maar kunnen tevens meer gedetailleerde informatie bevatten (bijvoorbeeld uw leeftijd of schadehistorie) voor zover dit relevant is voor het door ons te verzekeren risico, de door ons te verlenen diensten en voor de door u in te dienen schadeclaims.

Wij maken deel uit van een wereldwijd concern, en uw persoonsgegevens kunnen met onze groepsmaatschappijen in andere landen worden gedeeld, voor zover dit nodig is voor de dekking van uw polis, het opslaan van uw gegevens of fraudepreventie. Wij maken daarnaast ook gebruik van de diensten van derden, die toegang hebben tot uw persoonsgegevens met inachtneming van onze instructies en zeggenschap. Ook kunnen wij telefoongesprekken opnemen voor verificatie- of trainingsdoeleinden. U heeft een aantal rechten met betrekking tot de door u verstrekte persoonsgegevens, waaronder begrepen inzagerechten en in bepaalde gevallen het recht op verwijdering en doorhaling.

Voor meer informatie over de manier waarop wij gebruik maken van uw persoonsgegevens verwijzen wij naar ons Algemene Privacybeleid, dat hier kan worden ingezien: <https://www2.chubb.com/beneluxnl/footer/privacy-policy.aspx>. U kunt vragen om een papieren versie van het Privacybeleid door een e-mail te sturen naar dataprotectionoffice.europe@chubb.com.

Bij het verwerken van persoonsgegevens binnen Nederland houden wij ons tevens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens van het Verbond van Verzekeraars, die u kunt raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl, of die u kunt opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070-3338500.

8.2 Uw verzekeraar

De dekking onder deze verzekering wordt verleend door het Nederlandse bijkantoor van ACE European Group Limited, gevestigd aan de Marten Meesweg 8-10, 3068 AV te Rotterdam, Kamer van Koophandel nummer 24353249. In Nederland is zij houder van een Europees paspoort en valt zij onder het gedragstoezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). ACE European Group Limited heeft een vergunning van de Prudential Regulation Authority (PRA) in het Verenigd Koninkrijk Engeland onder nummer 112892. Statutaire zetel: 100 Leadenhall Street, Londen EC3A 3BPonder company number 202803.

ACE European Group Limited stelt DynaSure B.V., gevestigd aan de Daelderweg 21, 6361 HK Nuth, aan als claimafhandelaar. DynaSure is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 14048884. ACE heeft het recht om tussentijds een andere claimafhandelaar aan te wijzen.

8.3 Klachtenprocedures

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming en uitvoering van de ACE Toestelverzekering kunt u voorleggen aan de directie van ACE. U kunt uw klacht richten aan: ACE European Group Limited, t.a.v. de directie, , Postbus 8664, 3009 AR Rotterdam. Desgewenst kunt u vragen over of klachten betreffende de afwijzing van een claim eerst per email richten aan onze claimbehandelaar via klacht.ace@dynasure.eu.

Wanneer het oordeel van ACE naar aanleiding uw klacht niet bevredigend is, kunt u zich wenden tot Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Wanneer u geen gebruik wilt maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheid, of indien het oordeel van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening voor u niet bevredigend is, kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

8.4 Welk recht is van toepassing

Op deze polis is het Nederlands recht van toepassing.

Versie april 2014