

AO Zorgvrij

ALGEMENE VERZEKERINGSVOORWAARDEN

§ 1 DEFINITIES

Wij/ons/onze: Domestic & General Insurance PLC.

U/uw: de persoon die in de verzekeringspolis wordt genoemd als verzekeringnemer.

Product(en): het apparaat/de apparaten dat/die in uw verzekeringspolis wordt/worden gespecificeerd.

§ 2 BEGIN EN EINDE VAN DE VERZEKERING

De verzekering vangt aan op de datum die als begindatum is opgenomen in uw verzekeringspolis.

De verzekering dient binnen 30 dagen na aankoop of op de datum van levering van het product te worden afgesloten. De duur van de verzekering is één jaar vanaf de datum die wordt vermeldt in uw verzekeringspolis. De verzekering wordt vervolgens steeds automatisch verlengd met één jaar, tenzij wij twee maanden vóór de betreffende verlengingsdatum aan u hebben laten weten de verzekering te willen beëindigen of u de verzekering tussentijds opzegt in overeenstemming met deze verzekeringsvoorwaarden. De polis eindigt automatisch aan het einde van het vijfde verzekeringsjaar.

§ 3 Contact Opnemen

Mocht u hulp nodig hebben kunt u met ons contact opnemen via onze service hotline op 0800 4564 564. In geval van een claim ontvangt u dan een schadenummer en informatie over waar u uw product kunt laten repareren. In principe worden de kosten voor de reparatie door onze erkende reparatiepartner rechtstreeks aan ons gefactureerd.

§ 4 Dekking van deze verzekeringspolis

Onder de hiernavolgende voorwaarden zullen wij instemmen met een reparatie die zal worden uitgevoerd door een erkende reparatiepartner van Domestic & General of zullen wij de vervanging van uw product goedkeuren in overeenstemming met de hiernavolgende bepalingen.

A. Dekking tijdens en na de waarborg- of garantieperiode van de fabrikant of dealer

Tijdens de waarborg- of garantieperiode van de fabrikant of distributeur verschaffen wij de volgende dekking:

- Vergoeding voor reparatiekosten bij schade door ongevallen: wij bieden vergoeding voor reparatiekosten (of, indien van toepassing, een vervangend product volgens de voorwaarden beschreven onder C. hieronder) voor schade veroorzaakt door een plotselinge en onvoorspelbare gebeurtenis (ongeval) waardoor de goede werking van het verzekerde product werd belemmerd.
- Vergoeding voor reparatiekosten voor schade door kalkafzettingen: wij bieden vergoeding voor reparatiekosten (of, indien van toepassing, een vervangend product volgens de voorwaarden beschreven onder C. hierboven) voor schade door kalk- of soortgelijke afzettingen (bijv. geblokkeerde leidingen in een wasmachine).
- Vergoeding voor bederf van voedsel: in geval van bedorven bevroren voedsel, veroorzaakt door het uitvallen van de verzekerde vriezer of koelkast als gevolg van een defect in het product, bieden wij een vergoeding van maximaal € 100 per claim.
- Herinstallatie na verhuizing: als u verhuist en het verzekerde product wilt blijven gebruiken, dekken wij de kosten van de installatie van dit verzekerde product in uw nieuwe woning. Deze service is alleen van toepassing als u verhuist binnen Nederland. Om gebruik te maken van deze dienst kunt u onze service hotline bellen om een afspraak te maken. Wij geven een erkende reparatiepartner de opdracht om de installatie uit te voeren en vergoeden de kosten rechtstreeks aan de betreffende reparatiepartner.
- Vervangend product bij drie identieke defecten: wij leveren een vervangend product (volgens de voorwaarden beschreven onder C. hieronder) indien binnen twaalf maanden in totaal drie keer een mechanische of technische fout is opgetreden door hetzelfde defect in het product of in één of meer componenten van het product. De periode van twaalf maanden begint op de datum waarop het eerste defect zich heeft voorgedaan. De waarde van het te vervangen product is beperkt tot de oorspronkelijke verkoopprijs. Als het defecte product in ons bezit komt, gaat u ermee akkoord dat dit product ons eigendom wordt. Als uw product is vervangen, eindigt uw verzekering met onmiddellijke ingang.

De betaalde verzekeringspremies worden niet terugbetaald.

B. Vergoeding van reparatiekosten na afloop van de waarborg- of garantieperiode van de fabrikant of dealer

In aanvulling op de bovenstaande dekking (beschreven onder A.) vergoeden wij de kosten voor reparaties door mechanische of elektrische defecten die voortvloeien uit productie- en materiaalafwijkingen en als gevolg van slijtage na het verstrijken van de waarborg- of garantieperiode van de fabrikant of dealer, voor zover dergelijke defecten niet vallen onder de uitsluitingen in paragraaf 5.

C. Vervangend product bij totaal verlies

Indien de reparatiekosten hoger zijn dan de huidige waarde van het verzekerde product, of indien de reparatiekosten door ons als te hoog worden aangemerkt, bieden we een compensatie aan in de vorm van een vervangend product van hetzelfde type en van dezelfde kwaliteit. De kosten voor de levering en installatie van het vervangende product komen voor onze rekening. Wij vergoeden bovendien de kosten voor het verwijderen van uw defecte product indien het product in uw bezit blijft. Als het defecte product in ons bezit komt, gaat u ermee akkoord dat dit product ons eigendom wordt. Als uw product is vervangen, eindigt uw verzekering met onmiddellijke ingang. Alle betaalde verzekeringspremies worden niet vergoed.

§ 5 UITSLUITINGEN

De volgende gevallen worden niet door de verzekering gedekt:

- a. Defecten of storingen veroorzaakt door gebruik voor commerciële doeleinden;
- b. reparaties die buiten Nederland worden uitgevoerd;
- c. reparaties vanwege mechanische of elektrische storingen die zijn gedekt onder een waarborg of garantie of aansprakelijkheid van de fabrikant, de handelaar of een derde;
- d. seriële schade, die het terugroepen van een product door de fabrikant tot gevolg heeft;
- e. schade die u opzettelijk heeft veroorzaakt;
- f. schade die geen invloed heeft op het functioneren van het product (krassen, deuken, stoten, verfafwerking, decoratieve uitrusting, enz.);
- g. schade door brand, bliksem, explosie, storm, overstroming;
- h. schade veroorzaakt door diefstal of poging tot diefstal;
- i. verlies, schade of kosten die voortvloeien uit elektrische overspanning of de onderbreking of beëindiging van energie- of watertoevoer;
- j. schade die voortvloeit uit storingstijd (stilstand) van het defecte product, evenals gevolgschade van welke aard dan ook;
- k. items en accessoires die regelmatig moeten worden vervangen; deze omvatten batterijen, filters, waterfilters, stekkers en kabels;
- l. schade, voor zover deze onder andere verzekeringspolissen valt;
- m. kosten die zijn opgelopen bij de verwijdering van het defecte product.
- n. Met betrekking tot de service: herinstallatie na verhuizing:
 - kosten van vervoer van uw oude huis naar uw nieuwe huis;
 - kosten van planning, aanpassing of omzetting van de pre-installatie, inclusief bouwwerk en timmerwerk;
 - kosten van installatie of wijziging van meubels voor het monteren van het verzekerde product; en
 - uitgaven voor benodigde materialen voor de inbedrijfstelling van het verzekerde product.

§ 6 UW VERPLICHTINGEN BIJ HET AFSLUITEN VAN DE POLIS

U bent verplicht alle informatie die nodig is voor het afsluiten van de verzekeringspolis, op een waarheidsgetrouwe en volledige wijze door te geven wanneer hier uitdrukkelijk wordt gevraagd.

§ 7 VERPLICHTINGEN TIJDENS DE LOOPTIJD VAN DE POLIS

- a. Niet-naleving van de instructies van de fabrikant: u bent verplicht de instructies en aanwijzingen van de fabrikant voor uw product te volgen.
- b. Onjuiste gegevens: als u een claim aan ons meldt, bent u verplicht om waarheidsgetrouwe informatie te verstrekken.
- c. Regelmatig onderhoud: u bent gehouden uw product zo nodig regelmatig te onderhouden en te reinigen.

§ 8 VERPLICHTINGEN BIJ EEN CLAIM

- a. Alle claims dienen uiterlijk binnen 14 dagen te worden gemeld bij Domestic & General via onze service hotline op 0800 4564 564
- b. In geval van een reparatie dient het verzekeringsbewijs te worden verstrekt.

- c. Indien u in uitzonderlijke omstandigheden zelf de kosten betaalt, dient u de originele factuur naar ons toe te sturen. De factuur dient uw naam en adres te bevatten, de gegevens van het product, alsook gedetailleerde informatie over het defect in het product, de gebruikte reserveonderdelen en de arbeidskosten, evenals uw verzekeringsnummer, tenzij u een kopie van uw verzekeringsbewijs meestuur.
- d. Reparaties die naar verwachting meer dan € 200 bedragen, dienen vooraf door ons te worden goedgekeurd door een kostenraming in te dienen.
- e. Indien er binnen een termijn van twaalf maanden een aanspraak op een vervangend product is gemaakt, dient de u ons een kopie van de door de officiële klantenservice afgegeven reparatieopdrachten aan u voor te leggen voor deze reparaties, rekening houdend met de garantie van de verkoper/fabrikant voor de twee voorgaande gebreken.
- f. U dient te voldoen aan onze instructies, voor zover de omstandigheden dit toestaan. Als er een verzekerde gebeurtenis optreedt, bent u verplicht eventuele schade te beperken en te voorkomen dat er meer schade optreedt.
- g. U dient ons alle informatie te verstrekken die nodig is om schade op verzoek schriftelijk vast te stellen en onverwijld tegemoet te komen aan bijbehorende informatieverzoeken.
- h. Mocht u de vergoeding willen voor bederf van voedsel dan moet dit aanvragen op het moment dat u claimt.

§ 9 RECHTSGEVOLGEN BIJ NIET-NAKOMING VAN UW VERPLICHTINGEN

Indien u één of meer van de contractuele verplichtingen zoals opgenomen in de paragrafen 6, 7 en/of 8 schendt, zijn de volgende bepalingen van toepassing.

Het niet naleven van één of meer van uw verplichtingen kan resulteren in de afwijzing van uw claim en/of beëindiging van de verzekering. Indien er sprake is van opzettelijke schending van één of meer van de hierboven vermelde verplichtingen, vervalt uw verzekeringsdekking. Indien u een verplichting schendt door grove nalatigheid, zijn wij gerechtigd om uw verzekeringsdekking te verminderen in een mate die evenredig is aan de ernst van de nalatigheid.

Wij zullen uw verzekeringsdekking voortzetten indien u kunt bewijzen dat de schending van de verplichting niet de aanleiding is geweest tot de verzekerde gebeurtenis. Deze bepaling is niet van toepassing indien u bij het schenden van uw

verplichting kwaadwillig of frauduleus heeft gehandeld.

§ 10 VERZEKERINGSPREMIE/ BETALINGSVOORWAARDEN

De door u te betalen premie, inclusief de wettelijke verzekeringsbelasting, wordt aan het begin van de overeengekomen betalingstermijn door de verzekeraar via automatische incasso geïnd. Het bedrag van de maandelijkse premie wordt automatisch met € 0,50 per keer verhoogd aan het begin van het 4de jaar van de verzekering en aan het begin van het 5de jaar van de verzekering.

Voorbeeld: Wasmachine met een aankoopprijs van € 399.

Jaar van de verzekering	Maandelijkse premie
1	€ 4,99
2	€ 4,99
3	€ 4,99
4	€ 5,49
5	€ 5,99

Voor het exacte bedrag van de door u te betalen premie verwijzen wij u naar het verzekeringsbewijs.

U bent verplicht ervoor te zorgen dat er voldoende geld op de opgegeven bankrekening staat. Eventuele wijzigingen van bankrekening dienen door u aan ons te worden meegedeeld.

Indien u verzuimt de eerste premie tijdig te voldoen, zijn wij gerechtigd de verzekeringsdekking op te schorten zolang u niet betaalt of de verzekering te beëindigen. Het voorgaande is niet van toepassing indien het betalingsverzuim niet aan u te wijten is.

Indien u verzuimt een vervolgpremie tijdig te betalen, verzoeken wij u schriftelijk om de achterstallige premie binnen een periode van ten hoogste twee weken te voldoen vanaf de datum van onze betalingsherinnering. In deze betalingsherinnering wordt door ons precies aangegeven welke premiebedragen u nog dient te betalen, inclusief eventuele rentebedragen en kosten, en wijzen wij u op ons recht om uw verzekeringspolis te beëindigen zonder enige verdere verplichtingen aan u indien u de premiebedragen niet tijdig betaalt. Indien er zich na het verstrijken van de in de betalingsherinnering gestelde tijdslimiet voor betaling een verzekerde gebeurtenis voordoet, en u op het tijdstip van die gebeurtenis nog premies, kosten of rentebedragen aan ons verschuldigd bent, dan zijn wij niet verplicht om u dekking onder de verzekeringspolis te bieden.

Indien de in de betalingsherinnering gestelde tijdslimiet voor betaling eenmaal is verstreken en u bent ons op dat moment nog steeds bedragen verschuldigd, dan kunnen we de verzekeringspolis met onmiddellijke ingang en zonder inachtneming van een opzegtermijn beëindigen. Ook in dat geval zijn wij niet verplicht om u dekking onder de verzekeringspolis aan te bieden.

U dient de premies overeenkomstig het 'Betalingsschema' te voldoen zoals opgenomen in uw verzekeringspolis.

§ 11 BEDENKTIJD

U kunt uw verzekering zonder opgave van redenen ontbinden tot 14 dagen na ontvangst van de verzekeringspolis, deze verzekeringsvoorwaarden, de welkomstbrief en het consumenten informatieblad. De termijn van 14 dagen vangt aan op de dag waarop u alle voornoemde documenten van ons heeft ontvangen.

Indien u ons binnen de termijn van 14 dagen schriftelijk informeert dat u gebruik wenst te maken van de bedenktijd dan zal uw kennisgeving als tijdig worden aangemerkt. Deze kennisgeving van ontbinding dient u te sturen naar het volgende adres:

Domestic & General Insurance PLC

Postbus 3202
2220 CE Katwijk aan Zee
Nederland

BELANGRIJKE OPMERKINGEN

Indien u uw recht op ontbinding binnen de ontbindingstermijn uitoefent, maar ná een op uw verzoek uitgevoerde reparatie of vervanging van uw product, dan komen de kosten voor een dergelijke reparatie of vervanging voor uw rekening. U dient deze kosten aan ons te voldoen binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van onze zijde. U krijgt de betaalde premie(s) volledig terugbetaald.

§ 12 OPZEGGING

Indien u uw polis wilt opzeggen na de ontbindingstermijn van 14 dagen heeft u een opzegtermijn van één maand. De kennisgeving van opzegging dient u te sturen naar het volgende adres:

Domestic & General Insurance PLC

Postbus 3202

2220 CE Katwijk aan Zee
Nederland

Eventuele premies die voor het verstrijken van de opzegtermijn zijn betaald worden niet terug betaald en u blijft verzekerd tot de laatste dag van de meest recent betaalde maand per de voorwaarden van deze polis.

Wij hebben het recht om deze verzekering op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden tegen het einde van elk verzekeringsjaar.

§ 13 TOTAAL VERLIES

Indien uw product als gevolg van – bijvoorbeeld – vernietiging door brand of ontploffing geheel verloren gaat, dan dient u ons van dit totaal verlies op de hoogte te stellen. Uw verzekering zal in dat geval automatisch eindigen, omdat er geen verzekerbaar belang meer is. In dat geval zullen reeds door u betaalde premies die zien op de periode tot aan het moment van totaal verlies niet worden terugbetaald. Premies met betrekking tot de periode ná het eindigen van de verzekering zullen volledig aan u worden terugbetaald. Terug te storten bedragen zullen binnen 30 dagen na kennisgeving van het verlies worden terugbetaald.

§ 14 OVERDRACHT

De verzekering wordt voortgezet in geval u de eigendom van het verzekerde product aan een nieuwe eigenaar overdraagt, onder de voorwaarde dat deze nieuwe eigenaar de verzekeringspolis van u overneemt en toestemming aan ons geeft voor automatisch incasso van de premies. Premies met betrekking tot de periode voor de overdracht van de verzekering zullen niet aan u worden terugbetaald.

§ 15 ANDERE VERZEKERINGEN

Indien er op het moment dat u een claim bij ons indient een andere verzekeringspolis bestaat die u ook een recht op compensatie geeft, dan zullen wij slechts dat aandeel van de reparatie- of vervangingskosten voor uw product bijdragen dat redelijkerwijs van ons kan worden verwacht.

§ 16 KLACHTENPROCEDURE

Als u een klacht wilt indienen in verband met uw verzekeringspolis of ontevreden bent over de behandeling van uw verzekeringspolis of de door ons aangeboden diensten, verzoeken wij u contact met ons op te nemen per brief aan:

Domestic & General Insurance PLC

Postbus 3202
2220 CE Katwijk aan Zee
Nederland

U kunt uw klacht ook telefonisch bij ons indienen door contact op te nemen met onze klachten hotline op 0800 4564 564.

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, kunt u uw klacht ook voorleggen aan de *Financial Ombudsman Service*, door contact op te nemen per brief aan:

The Financial Ombudsman Service
Exchange Tower, London, E14 9SR, Verenigd Koninkrijk, of via de website:

<http://financial-ombudsman.org.uk/>

of per email aan:

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Er zijn geen kosten verbonden aan het gebruikmaken van de *Financial Ombudsman Service*. Het indienen van uw klacht staat niet in de weg aan de mogelijkheid om met uw vordering naar de bevoegde rechter te gaan.

§ 17 INFORMATIE OVER DOMESTIC & GENERAL

U bent verzekerd bij: Domestic & General Insurance PLC.

Domestic & General Insurance PLC is een verzekeraar die geregistreerd is in Engeland met haar hoofdkantoor gevestigd op Swan Court, 11 Worples Road, Wimbledon, Londen SW19 4JS, Verenigd Koninkrijk.

Domestic & General Insurance PLC heeft als verzekeraar een vergunning van de Britse toezichthouder, de Prudential Regulation Authority en staat onder het toezicht van de Britse toezichthouders, de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority onder registratienummer 202111. Het register van de Financial Conduct Authority is openbaar toegankelijk via de volgende website:
www.fsa.gov.uk/register/home.do.

§ 18 FINANCIËLE BESCHERMING

Domestic & General Insurance PLC valt onder het compensatiestelsel voor financiële diensten (Financial Compensation Scheme) in het Verenigd

Koninkrijk. Indien we niet in staat blijken te zijn om onze plichten ten aanzien van u na te komen, zijn er mogelijk fondsen beschikbaar om nakoming van deze verplichtingen alsnog te compenseren. Deze compensatie dekt ten minste 90% van een claim; er is geen bovengrens. Voor meer informatie hierover kunt u www.fscs.org.uk raadplegen of een schriftelijk verzoek richten aan FSCS, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, Londen EC3A 7QU, Verenigd Koninkrijk.

§ 19 SLOTBEPALINGEN

Tenzij anders met u overeengekomen, zullen wij met u in het Nederlands communiceren en is Nederlandse recht van toepassing op deze verzekeringsvoorwaarden. Verplichte wettelijke vereisten in verband met de Algemene Voorwaarden van Verzekering zijn op geen enkele wijze beperkt of beïnvloed door de inhoud van deze bepalingen. Eventuele geschillen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

§ 20 Belangrijke informatie over privacy

Domestic & General Insurance PLC en andere onderdelen van de Domestic & General Group en ao.nl zullen, van uw persoonlijke gegevens en uit andere bronnen verkregen informatie gebruik maken voor marketingdoeleinden, klantenservice en administratie, evenals voor het analyseren van uw koopgedrag. Derhalve is het mogelijk dat wij uw gegevens gedurende een redelijke termijn bewaren. Voorts is het mogelijk dat wij contact met u opnemen om uw feedback te verkrijgen ten aanzien van de door ons verleende diensten.

Domestic & General of ao.nl neemt graag contact met u op, per telefoon, e-mail of andere elektronische middelen, om u producten aan te bieden of om u van informatie te voorzien die voor u interessant zou kunnen zijn. Door ons uw telefoonnummer en/of e-mailadres te verstrekken geeft u aan dat u ermee akkoord gaat dat wij contact met u opnemen.

U heeft het recht om een kopie op te vragen van het informatiedossier dat wij van u bijhouden en te verzoeken dat eventuele onjuistheden in dat dossier worden gecorrigeerd. Als er zich veranderingen voordoen in uw persoonlijke gegevens of in uw voorkeuren wat betreft de marketinginformatie

die u wilt ontvangen, dan verzoeken wij u om dit aan ons te laten weten. Wij verzoeken u om in bovenstaande gevallen schriftelijk contact op te nemen met de functionaris voor gegevensbescherming, op het onderstaand adres: Domestic & General Insurance PLC, Postbus 3202, 2220 CE Katwijk aan Zee, Nederland, of een e-mail te versturen naar: serviceNL@domesticandgeneral.com.

Met het oog op kwaliteitsbewaking en het oplossen van eventuele geschillen is het mogelijk dat we uw telefoongesprekken met ons opnemen en deze opnames gedurende een redelijke termijn bewaren. Telefoongesprekken kunnen worden beluisterd. We doen dat om de kwaliteit van onze diensten te verzekeren en waar nodig te verbeteren.