

# Welkom bij KPN ToestelVerzekering



## Dit product bestaat uit:

- Een **verzekering** waaronder de dekking wordt verleend door KPN Insurance Company dac (voor meer informatie kunt u onderstaande '**Verzekeringsvoorwaarden**' raadplegen).
- '**KPN Premium Support Service**' welke wordt verstrekt door Asurion Solutio Europe Limited (voor meer informatie kunt u onderstaande '**KPN Premium Support Service Voorwaarden**' raadplegen).

## VERZEKERINGSVOORWAARDEN

### Belangrijk:

Lees deze voorwaarden goed door, zodat u weet wat wordt gedekt en hoe u een claim indient.

### En als u een claim wilt indienen:

- Neem zo snel mogelijk contact op met KPN zodra u ontdekt dat uw toestel verloren of gestolen is, zodat we uw SIM-kaart kunnen blokkeren. Het directe nummer van de claim helpdesk is **0800-656 50 10**. U kunt ons bereiken met een KPN mobiele telefoon op **1200**, vanaf een vaste telefoon op **0800-0105** of als u in het buitenland bent op **+31 6 1200 1200**.
- Dien uw claim online in 24 uur per dag, 7 dagen in de week op [kpn.com/toestelverzekering](http://kpn.com/toestelverzekering) of bel ons om een claim in te dienen (zie sectie '**E. Een claim indienen**'). We adviseren u om de claim in te dienen binnen 30 dagen nadat u hebt ontdekt dat uw toestel beschadigd of vermist is.
- Dient u ermee akkoord te gaan om het eigen risico via uw volgende maandelijkse KPN rekening te betalen. De hoogte van het eigen risico vindt u in de bevestiging die u hebt ontvangen bij aanschaf van uw verzekeringspolis.
- Moet u een beschadigd of defect toestel aan ons terugsturen waarbij u redelijkerwijs de instructies dient op te volgen die u hebt gekregen toen uw claim werd goedgekeurd. Indien u deze instructies niet opvolgt, kunnen wij genoodzaakt zijn hiervoor kosten in rekening te brengen.
- Moet u redelijkerwijs onze instructies opvolgen, waaronder het uitzetten of verwijderen van applicaties (bijv. "Zoek mijn iPhone") die verhinderen dat wij gegevens van het toestel, waarvoor u een claim hebt ingediend, kunnen verwijderen.

## Voorwaarden

De woorden 'wij', 'onze' en 'ons' verwijzen naar KPN Insurance Company dac (de verzekeraar) en de Nederlandse vestiging van Asurion Europe Limited (de polisbeheerder van de verzekering). In opdracht van KPN Insurance Company dac zullen KPN en Asurion Europe Limited zorgdragen voor de premie-incasso en, in geval van een goedgekeurde claim, het inhouden van het geldende eigen risico.

### A. KPN ToestelVerzekering

U kunt kiezen uit twee varianten, ToestelVerzekering Schade of ToestelVerzekering Totaal (de dekking die u hebt gekozen vindt u in de bevestiging met uw verzekeringsgegevens). Voor verdere informatie over de dekking en kosten van beide varianten zie sectie '**C. Wat is de dekking en wat zijn de kosten?**'

U kunt ToestelVerzekering Schade of ToestelVerzekering Totaal aanschaffen bij de aankoop, het upgraden of downgraden van het toestel bij uw abonnement. Een andere mogelijkheid is dat wij u binnen een redelijke termijn na aankoop van uw KPN-abonnement met toestel een uitnodiging sturen of dat u ons zelf een verzoek doet om ToestelVerzekering Schade of ToestelVerzekering Totaal toe te voegen aan het abonnement. Het door u gekochte toestel moet dan worden geïnspecteerd door KPN zodat KPN kan vaststellen dat het toestel onbeschadigd is, in goede staat is en dat het hetzelfde IMEI nummer heeft als het toestel dat is aangeschaft bij het abonnement. De verzekering is gekoppeld aan het toestel behorend bij het KPN abonnement.

U komt in aanmerking voor ToestelVerzekering Schade of ToestelVerzekering Totaal als u ouder bent dan 18 jaar, in Nederland woont, uw toestel een aanschafwaarde van minimaal €160,- heeft en wij in het verleden geen door u afgesloten verzekering voor een toestel wegens fraude of veelvuldig claimen hebben gewijzigd, beëindigd of hebben afgewezen.

De verzekering gaat per direct in. Onder de dekking valt ook het uitlenen van het toestel aan familie en vrienden en reizen naar het buitenland, ongeacht de periode waarvoor het toestel wordt uitgeleend of u zich in het buitenland bevindt.

De verzekering wordt iedere maand automatisch verlengd en u bent verzekerd voor een periode van maximaal 60 maanden, tenzij één van ons de verzekering eerder opzegt dan wel zich omstandigheden voordoet die tot beëindiging van de verzekering leiden (zie secties '**F. Uw verzekering opzeggen**' en '**G. Beëindiging van de dekking**' hieronder). Twee maanden vóór het einde van de periode van 60 maanden ontvangt u van ons een herinnering dat de verzekering afloopt.

### B. KPN Premium Support Service

Als klant met ToestelVerzekering Schade of ToestelVerzekering Totaal hebt u toegang tot KPN Premium Support Service ('**KPN PSS**') die wordt aangeboden door Asurion Solutio Europe Limited ('**Solutio**') zonder dat hieraan extra kosten zijn verbonden. KPN Premium Support Service kan u onder andere helpen bij een technisch probleem met uw toestel, een applicatie op uw toestel of bij het aansluiten van uw toestel op andere apparaten.

Voor dat u van deze dienst gebruik kunt maken, dient u akkoord te gaan met de voorwaarden van Solutio voor KPN PSS (zie '**KPN Premium Support Service Voorwaarden**') hieronder). Er komt dan een rechtstreekse overeenkomst tussen u en Solutio tot stand. KPN Premium Support Service en de PSS applicatie (de '**PSS-app**') ontvangt u rechtstreeks van Solutio. Uw verzekeraar (KPN Insurance Company dac) is niet de verlener van KPN Premium Support Service of de PSS-app en zij is ook niet verantwoordelijk voor het verlenen daarvan. Derhalve erkent u en gaat u ermee akkoord dat uw verzekeraar op geen enkele wijze aansprakelijk is voor de levering van KPN Premium Support Service of de PSS-app.

Als uw toestel compatibel is, kunt u de PSS-app gebruiken om toegang te krijgen tot KPN Premium Support Service. Zodra de app is ingesteld, kunt u rechtstreeks verbinding maken met een PSS-Agent van Solutio. U ontvangt een tekstbericht op uw toestel met daarin een link om de PSS-app te downloaden. Als u niet binnen 14 dagen na aankoop van ToestelVerzekering Schade of ToestelVerzekering Totaal een tekstbericht hebt ontvangen, neem dan contact op met KPN Premium Support Service en wij zorgen ervoor dat u aan de slag kunt. De contactgegevens voor KPN PSS vindt u in 'Vraag 3' van de **KPN Premium Support Service Voorwaarden**. De meeste, maar niet alle, toestellen zijn compatibel met de PSS-app. Op [kpn.com/toestelverzekering](http://kpn.com/toestelverzekering) kunt u controleren of uw toestel compatibel is met de PSS-app. Voordat u de PSS-app kunt gebruiken, dient u akkoord te gaan met de volledige voorwaarden van de PSS-app.

Als uw toestel niet compatibel is met de PSS-app, dan kunt u gebruikmaken van KPN Premium Support Service via **0800-656 50 13**.

### C. Wat is de dekking en wat zijn de kosten?

	SmartPhone Basis	SmartPhone Standaard	SmartPhone Luxe
Waarde toestel	< € 200,-	Tussen € 200,- en € 350,-	> € 350,-
<b>ToestelVerzekering SCHADE</b>			
Premie per maand	€ 5,50	€ 7,50	€ 9,50
Eigen risico	€ 50,-	€ 70,-	€ 90,-
Minimale contractperiode	Niet van toepassing		
Maximale contractperiode	60 maanden / 5 jaar		
Maximum aantal claims per 12 maanden	2		
Dekking schade, inclusief:			
• Waterschade		✓	
• Gebarsten scherm			
Defecten en storingen welke optreden na afloop van de garantietermijn		✓	
Dekking verlies		×	
Dekking diefstal		×	
KPN Premium Support Service (incl. PSS-app)		✓	
<b>ToestelVerzekering TOTAAL</b>			
Premie per maand	€ 8,-	€ 11,-	€ 14,-
Eigen risico	€ 50,-	€ 70,-	€ 90,-
Minimale contractperiode	Niet van toepassing		
Maximale contractperiode	60 maanden / 5 jaar		
Maximum aantal claims per 12 maanden	2		
Dekking schade, inclusief:			
• Waterschade		✓	
• Gebarsten scherm			
Defecten en storingen welke optreden na afloop van de garantietermijn		✓	
Dekking verlies		✓	
Dekking diefstal		✓	
KPN Premium Support Service (incl. PSS-app)		✓	

De in de tabel genoemde verzekeringspremies omvatten de verzekeringsdekking en de KPN Premium Support Services (zie 'KPN Premium Support Service' hierboven) worden zonder extra kosten verleend.

De eerste maandelijkse premie en het bedrag aan eigen risico dat u verschuldigd bent als een claim wordt toegewezen, worden in de eerstvolgende factuur voor het maandelijkse KPN abonnement in rekening gebracht. Als u de verzekering minder dan een volle maand voor de eerstvolgende factuur voor het maandelijkse KPN abonnement hebt afgesloten, wordt bij uw eerste betaling alleen dat bedrag in rekening gebracht dat overeenkomt met het aantal dagen dat u tussen het afsluiten van de verzekering en de eerste factuur voor het maandelijkse KPN abonnement verzekerd bent geweest. De maandelijkse premie voor de daaropvolgende maanden wordt steeds vooraf in rekening gebracht in de factuur voor uw maandelijkse KPN abonnement.

Alle maandelijkse premies, betaald eigen risico en restituties worden ingehouden door KPN en Asurion Europe Limited (de polisbeheerder).

Uw maandelijkse premie en eigen risico zijn gebaseerd op de waarde van het toestel waarvoor de verzekering is afgesloten ten tijde van de aankoop. Toestellen die ouder worden kunnen ook in waarde dalen en daarom kunnen wij van tijd tot tijd het bedrag aan eigen risico naar beneden bijstellen. Als u wilt weten hoeveel het eigen risico bedraagt, dan kunt u ons bellen (zie sectie 'L. Contact opnemen').

### D. Wat valt niet onder de dekking van deze verzekering?

Het volgende is niet gedekt onder deze verzekering:

- Een ander toestel dan het toestel dat u bij KPN hebt gekocht en dat aan uw KPN abonnement is gekoppeld en in de bevestiging met uw verzekeringsgegevens, die u hebt ontvangen bij aanschaf van uw verzekeringspolis, wordt vermeld, tenzij het een vervangend toestel betreft dat onder fabrieksgarantie of door ons is vervangen;
- Elke claim voor verlies of diefstal als u KPN ToestelVerzekering Schade hebt;
- Het eigen risico dat u ter completering van een claim onder de verzekering dient te voldoen;
- Elke claim die in een periode van 12 maanden na de tweede goedgekeurde claim wordt ingediend. Indien dit scenario zich voordoet, wordt de verzekering beëindigd (zie 'G. Beëindiging van de dekking');
- Claims onder de verzekering die alleen betrekking hebben op accessoires en op accessoires niet zijnde de accu, de lader en de handsfree-kit die bij het toestel horen;
- Alle gesprekken, tekstberichten, dataverbruik of downloads op een verloren of gestolen toestel;
- Cosmetische schade (waarbij het toestel normaal werkt - met uitzondering van een gebarsten scherm);
- Schade veroorzaakt door veranderingen die aan het toestel zijn aangebracht of omdat het toestel niet conform de richtlijnen van de fabrikant is gebruikt;
- Kosten voor de reparatie van uw toestel, tenzij wij hiertoe opdracht hebben gegeven;
- Gebreken die tijdens de fabrieksgarantietermijn ontstaan (waarbij bepaalde operationele tekortkomingen door de fabrikant worden vergoed);
- Schade die door u of door iemand die toestemming heeft het toestel te gebruiken kwaadwillig of opzettelijk is aangericht;
- Eventuele schade of consequenties waarmee u wordt geconfronteerd als gevolg van het feit dat u zonder uw toestel bent;
- Verlies of beschadiging van software of digitale inhoud, van welke aard ook, anders dan de standaard software van de fabrikant;
- Confiscatie of inbeslagneming van uw toestel door een financieringsmaatschappij of overheidsinstantie (zoals de politie);
- Een claim onder de verzekering die frauduleus blijkt te zijn. Als wij een claim hebben afgewikkeld waarvan later blijkt dat deze frauduleus was, kunnen wij overgaan tot maatregelen om onze kosten terug te vorderen. Voorts vervallen uw rechten en aanspraken onder deze verzekering (zie Sectie 'G. Beëindiging van de dekking'); of
- Levering van een vervangend toestel aan een adres buiten het Europese deel van Nederland.

## E. Een claim indienen

Bel ons bij verlies of diefstal van uw toestel zo snel mogelijk, wij adviseren binnen 48 uur, om uw SIM-kaart te blokkeren via **0800-656 50 10** of via **1200** vanaf een KPN mobiele telefoon of via **+31 6 1200 1200** als u in het buitenland bent. Wij adviseren u om in geval van diefstal van uw toestel hiervan aangifte bij de politie te doen aangezien wij het recht hebben u te vragen een aangiftenummer aan ons door te geven ter completering van uw claim.

1. Dien uw claim in online 24 uur per dag, 7 dagen in de week op [kpn.com/toestelverzekering](https://kpn.com/toestelverzekering); of
2. Bel ons om een claim in te dienen; wij adviseren u om binnen 30 dagen na ontdekking van het verlies, de diefstal, de schade of het defect contact op te nemen. U kunt ons bellen op **0800-656 50 10** of op **1200** vanaf een mobiele telefoon van KPN.

Ook als u meer dan 90 dagen na ontdekking van het verlies van, de diefstal van, een defect aan of schade aan uw toestel een claim indient, nemen wij uw claim in behandeling. Dit kan echter wel gevolgen hebben voor de beoordeling van uw claim en in sommige gevallen kan uw claim hierdoor zelfs worden afgewezen.

Als u een claim indient voor verlies of diefstal van uw toestel blokkeren wij de SIM-kaart en, indien mogelijk, het toestel alvorens wij u een vervangend toestel toesturen. Wij kunnen uw claim alleen afhandelen als u ermee instemt dat wij de SIM-kaart en uw originele toestel blokkeren. Zodra uw claim is afgehandeld, kunnen wij (en alleen wij) de SIM-kaart en het toestel deblokkeren.

Het vervangend toestel hoeft niet nieuw te zijn, maar kan ook gereviseerd zijn tot onze 'als nieuw' standaard waarbij alleen gebruik is gemaakt van originele onderdelen van de fabrikant. Een gereviseerd toestel is een gebruikt toestel dat door ons is geïnspecteerd, getest en weer is teruggebracht naar de fabriekinstellingen en waarop de laatste versie van het besturingssysteem is geïnstalleerd door een daartoe bevoegde derde.

In het onwaarschijnlijke geval dat wij u ter vervanging niet hetzelfde model kunnen sturen, bieden wij u een toestel aan van een ander merk, model of kleur dat dezelfde kenmerken en functionaliteit heeft.

Wij streven ernaar om voor claims die van maandag tot en met vrijdag vóór 21.00 uur en op zaterdag vóór 18.00 uur zijn goedgekeurd, de volgende dag een vervangend toestel te sturen naar een door u opgegeven adres (een volwassene moet voor ontvangst tekenen). De voornoemde doorlooptijden ter verwerking van een claim verbeteren voortdurend; check in dit verband [kpn.com/toestelverzekering](https://kpn.com/toestelverzekering) voor de meest recente informatie. Hieronder vallen niet:

- Claims en leveringen die op een feestdag of een zondag worden ingediend of gedaan; en
- Vertraging die te wijten is aan omstandigheden die niet aan ons kunnen worden toegerekend zoals extreme weersomstandigheden, natuurgeweld, een epidemie of misdrijf en leveringstekorten die van invloed op de sector zijn (bijv. als er vlak na de introductie van een nieuw model veel vraag en weinig aanbod is).

Uw vervangend toestel wordt geleverd met:

- 2 jaar garantie van Asurion;
- De gebruikelijke toestelaccessoires als die van u bij het incident waren betrokken of u een ander model ter vervanging krijgt;
- Een gefrankeerde retourverpakking voor het terugsturen van uw beschadigde of defecte toestel (zonder uw SIM-kaart, SD-kaart, accu en oplader); en
- Een SIM-kaart als u daarom hebt verzocht en voor claims met betrekking tot een verloren of gestolen toestel en claims in verband met waterschade.

Het originele toestel waarvoor u de claim hebt ingediend (het defecte of beschadigde toestel, of het later door u teruggevonden of teruggekregen verloren of gestolen toestel) wordt zodra u het vervangend toestel hebt ontvangen eigendom van de verzekeraar en moet binnen 15 dagen aan ons te worden geretourneerd. Indien u dit nalaat, brengen wij de kosten voor het niet retourneren van het toestel (op basis van de waarde van het toestel dat niet wordt geretourneerd) in rekening via uw maandelijks rekening voor uw KPN abonnement. Als wij uw claim honoreren, ontvangt u van ons instructies voor het retourneren van uw toestel die u moet opvolgen.

U blijft verantwoordelijk voor het toestel totdat wij het hebben ontvangen; zorg er daarom voor dat u een bewijs van verzending hebt voor het geretourneerde toestel. Wij honoreren geen verdere claims totdat u het toestel, waarvoor u een claim hebt ingediend, hebt geretourneerd of het openstaande bedrag hebt voldaan.

U moet redelijkerwijs onze instructies opvolgen, zoals het uitzetten of verwijderen van applicaties (bijv. "Zoek mijn iPhone") die verhinderen dat wij gegevens van het toestel, waarvoor u een claim hebt ingediend, kunnen verwijderen. Indien u hierbij assistentie nodig hebt, neemt u dan contact met ons op **0800-656 50 13**. Weigering om onze instructies op te volgen, leidt ertoe dat wij de behandeling van uw claim opschorten. Het niet opvolgen van onze redelijke instructies wordt door ons beschouwd als het niet retourneren van een beschadigd of defect toestel en wij kunnen hiervoor kosten in rekening brengen.

Teneinde uw claim te kunnen beoordelen moet u ons redelijkerwijs alle informatie en documentatie accuraat verstrekken, daaronder inbegrepen het verlenen van toegang tot uw gespreksgeschiedenis ten tijde van het incident waarvoor u een claim hebt ingediend. Weigering om de gevraagde informatie te verstrekken, leidt ertoe dat wij de behandeling van uw claim opschorten. Om onder de dekking van deze verzekering te vallen bent u verplicht ons toegang tot uw gespreksgeschiedenis te geven.

## F. Uw verzekering opzeggen

U kunt de verzekering telefonisch, per e-mail of schriftelijk opzeggen (zie sectie '**L. Contact opnemen**' hieronder).

U kunt de verzekering binnen 14 dagen na ontvangst van de polisdocumenten annuleren waarna wij, als u geen claim hebt ingediend, eventueel door u betaalde premie terugbetalen.

De verzekering kan na verloop van de eerste 14 dagen door u te allen tijde worden opgezegd waarna wij de verzekering zullen stopzetten per het einde van de maand waarop de laatste KPN abonnement rekening betrekking heeft.

Tevens kunnen wij de verzekering met een goede reden beëindigen door u hiervan schriftelijk (per tekstbericht, e-mail of brief) op de hoogte te brengen en een opzegtermijn van twee maanden in acht te nemen. Redenen voor een dergelijke beëindiging zijn onder andere:

- Een aanzienlijke stijging in de kosten voor deze verzekering;
- Wijzigingen in de wetgeving, belastingheffing of rentepercentages; of
- Indien u niet aan deze Voorwaarden voldoet.

Indien wij de verzekering beëindigen, ontvangt u van ons hiervan schriftelijk bericht (per tekstbericht, e-mail of brief). Als de verzekering is beëindigd, kunt u geen gebruik meer maken van KPN Premium Support Service en de PSS-app.

## G. Beëindiging van de dekking

De dekking onder deze verzekering eindigt als:

- U uw toestel upgrade of downgrade. Uw oude toestel is dan niet langer verzekerd, aangezien het niet meer aan uw KPN abonnement is gekoppeld. U dient dan een nieuwe verzekering af te sluiten om het nieuwe toestel dat nu aan uw KPN abonnement is gekoppeld te verzekeren;
- U het KPN abonnement opzegt. Uw toestel is alleen verzekerd als het aan uw KPN abonnement is gekoppeld;
- U het eigendom van het toestel overdraagt. Het toestel is alleen verzekerd als het uw eigendom is en aan uw KPN abonnement is gekoppeld;
- Er bewijs is dat u frauduleus hebt gehandeld;
- U overlijdt;
- U de maandelijks premie of een eigen risico met betrekking tot een toegewezen claim niet hebt betaald, ook niet na ontvangst van een aanmaning en 14 dagen zijn verstreken;
- De verzekering wordt geannuleerd of opgezegd conform sectie '**F. Uw verzekering opzeggen**';
- U uw claimlimiet onder deze verzekering hebt bereikt (u kan maximaal 2 succesvolle claims maken in 12 maanden); of
- 60 maanden vanaf de initiële aanvang van de verzekering zijn verstreken.

## H. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht telefonisch, via e-mail of schriftelijk aan ons doorgeven (zie '**L. Contact opnemen**' hieronder). Als wij uw klacht niet onmiddellijk kunnen oplossen, laten wij u binnen 5 werkdagen weten wat de volgende stappen zijn. Indien uw klacht binnen 3 weken nog niet is opgelost, nemen wij opnieuw contact met u op om u op de hoogte te brengen van de stand van zaken.

Indien u niet tevreden bent over de afwikkeling van uw klacht of als wij ons definitieve standpunt niet binnen 6 weken aan u bekend hebben gemaakt, dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID) bij de Stichting Klachtenafhandeling Financiële Dienstverlening (KlFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U behoudt altijd het recht om een procedure bij de rechtbank te starten.

## I. Wie draagt zorg voor de dekking onder deze verzekering?

De verzekeraar is KPN Insurance Company dac, een *designated activity company* opgericht te Ierland (geregistreerd onder het nummer 336752) en gevestigd te c/o Willis Management (Dublin) Ltd, Elm Park, Merrion Road, Dublin 4, Ierland. De verzekeraar staat onder toezicht van de *Central Bank of Ireland* (geregistreerd onder het nummer C33633) en staat met betrekking tot het naleven van gedragsregels onder toezicht van De Nederlandse Bank. Het Nederlandse bijkantoor is gevestigd te Postbus 15000, 9700 CD Groningen en geregistreerd onder het KvK nummer 67025250.

De beheerder van de verzekering is Asurion Europe Limited (AEL), die haar vergunning heeft ontvangen en onder toezicht staat van de Britse *Financial Conduct Authority* (geregistreerd onder het nummer 502545) en staat met betrekking tot naleving van gedragsregels onder toezicht van Autoriteit Financiële Markten. AEL is geregistreerd in het handelsregister van Engeland en Wales (onder het nummer 6568029) en is gevestigd te Chiswick Place, 272 Gunnersbury Avenue, Chiswick, W4 5QB. Het Nederlandse bijkantoor van AEL is gevestigd te Beechavenue 54, 1119 PW, Schiphol-Rijk en geregistreerd onder het KvK nummer 66561477.

KPN Premium Support Service wordt u aangeboden door Asurion Soluto Europe Limited.

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing en alle communicatie met u vindt plaats in het Nederlands.

Onder Europees recht zijn beide partijen gerechtigd te kiezen welk recht op deze Verzekeringsvoorwaarden van toepassing is en het toepasselijke recht is Nederlands recht tenzij we anders overeenkomen.

## J. Gebruik van uw persoonsgegevens

Met 'Persoonsgegevens' wordt bedoeld gegevens waarmee u kunt worden geïdentificeerd en die op u betrekking hebben, zowel op zichzelf als in samenhang met andere gegevens (zoals uw naam en andere contactgegevens).

KPN is de Gegevensverwerker met betrekking tot alle persoonsgegevens die u aan KPN hebt verstrekt bij de aankoop van het toestel en die u in het KPN abonnement hebt ingevoerd. KPN is bij het Autoriteit Persoonsgegevens ingeschreven.

De verzekeraar is de Gegevensverwerker van de persoonsgegevens die u in verband met uw verzekering en elke claim onder deze verzekering verstrekt. De verzekeraar is ingeschreven bij de Ierse *Data Protection Commissioner*.

Soluto is de Gegevensverwerker van alle persoonsgegevens die u verstrekt in verband met KPN Premium Support Service en de PSS applicatie. Gelieve Soluto's volledige voorwaarden ten aanzien van KPN Premium Support Service na te lezen voor nadere informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens (zie **Vraag 12**).

Alle verstrekte persoonsgegevens zullen vertrouwelijk en volgens de bepalingen van de herziene Wet bescherming persoonsgegevens, de Ierse *Data Protection Acts* van 1988 en 2003 (zoals herzien) en de *UK Data Protection Act 1998* (welke 3 wetten hieronder gezamenlijk als de "Persoonsgegevensbeschermingswetten" worden aangeduid) worden verwerkt door KPN, Asurion, Soluto en de verzekeraar en hun vertegenwoordigers, onderopdrachtnemers en leveranciers.

Wij zullen de persoonsgegevens die KPN of door uzelf aan ons zijn verstrekt slechts gebruiken om uw identiteit te bevestigen, uw verzekering te beheren, contact met u op te nemen over uw verzekering, claims te verwerken, interne gegevens bij te houden, klanttevredenheidsonderzoeken te verrichten, de gegevens van claims in de betreffende databanken en registers in te voeren om fraude te kunnen opsporen en om met de politie in contact te treden om eventuele aangiftenummers die u aan ons hebt opgegeven te verifiëren.

Als aanbieder en beheerder van deze verzekering zullen wij uw persoonsgegevens delen met onze vertegenwoordigers, onderaannemers en leveranciers en die van KPN voor zover dit nodig is voor hen om de diensten onder deze verzekering te kunnen leveren. Tevens delen wij uw persoonsgegevens met organisaties die wij gebruiken om onze prestaties te meten, onderzoek uit te voeren, statistieken op te stellen, en misdrijven te voorkomen of vast te stellen, alsook met andere derden in het kader van onze dienstverlening, voor zover dit wettelijk noodzakelijk of toegestaan is. In elk geval waarin wij uw persoonsgegevens met derden delen, gebeurt dit op grond van de bepalingen van de Persoonsgegevensbeschermingswetten. Hieronder valt bijvoorbeeld de invoering van passende schriftelijke voorwaarden ter bescherming van uw persoonsgegevens en zekerstellen dat de eventuele overdracht van uw persoonsgegevens naar een land buiten de Europese Economische Ruimte volgens de Persoonsgegevensbeschermingswetten rechtmatig is. Nadat u uw uitdrukkelijke instemming hebt gegeven, hebben wij in het kader van ons claimbeoordelingsproces recht op toegang tot uw gespreksgeschiedenis ten tijde van de gebeurtenis met betrekking waartoe een claim is ingediend.

Indien u ons persoonsgegevens van een ander persoon hebt verstrekt, bent u er verantwoordelijk voor dat zij hiervoor toestemming hebben verleend en dat u hun hebt verteld wie wij zijn en voor welk doel hun gegevens worden gebruikt.

U hebt het recht om alle persoonsgegevens in ons bezit in te zien en waar nodig te corrigeren, aan te vullen of te verwijderen. Indien u uw persoonsgegevens wenst in te zien of vragen hebt over ons gebruik van uw gegevens, kunt u contact met ons opnemen (zie **L. Contact opnemen** hieronder). Hiervoor kunnen administratiekosten ter hoogte van niet meer dan € 4,50 in rekening worden gebracht.

De verzekeraar of de beheerder (of de namens hen optredende partijen) kunnen telefoongesprekken opnemen voor de volgende doeleinden: (i) het leveren van bewijs ten behoeve van, bijvoorbeeld, geschillen omtrent de uitleg van of onenigheid over de inhoud van een telefoongesprek; (ii) de opsporing van en het onderzoek naar fraude; (iii) de beoordeling van de kwaliteit van de verleende diensten; (iv) scholing, coaching en evaluatie, alles krachtens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en overeenkomstig de Persoonsgegevensbeschermingswetten.

Tenzij u daar uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor hebt verleend, zullen wij uw persoonsgegevens nooit verkopen, alles met inachtneming van het bovenstaande en overeenkomstig de Persoonsgegevensbeschermingswetten.

Alle informatie over de gegevens die wij vergaren als u online een claim indient of als u via de PSS-app toegang zoekt tot KPN PSS en over hoe wij deze gegevens gebruiken, kunt u vinden in het respectief privacybeleid voor het online claimsportaal en de PSS-app.

## K. Wijzigingen in de verzekering

Indien de kosten van claims onze redelijke schattingen overstijgen, zijn wij gerechtigd de premie of het eigen risico voor toekomstige dekkingperiodes aan te passen. Tevens zijn wij gerechtigd de polisvoorwaarden aan te passen op grond van onze ervaringen met claims of op elke andere goede grond. Indien een dergelijke wijziging een verbetering van uw dekking inhoudt, kunnen wij de wijziging zonder voorafgaande aankondiging laten ingaan. Indien een wijziging stijging van de tarieven of een vermindering van uw dekking tot gevolg heeft, zullen wij u hiervan schriftelijk in kennis stellen (per tekstbericht, e-mail of brief) teneinde u een opzegtermijn van 30 dagen te geven waarbinnen u de verzekering kunt opzeggen voordat deze wijzigingen worden doorgevoerd indien u zich niet kunt verenigen met de wijzigingen.

## L. Contact opnemen

U kunt ons makkelijk bereiken:

- **Bel ons:** 0800-656 50 10 of via 1200 van een KPN mobiele telefoon
- **Email ons:** [toestelverzekering@kpn.com](mailto:toestelverzekering@kpn.com)
- **Schrijf ons:** KPN ToestelVerzekering, Postbus 1228, 6201 BE Maastricht

Hieronder vindt u alle informatie afhankelijk van uw vraag:

Type vraag	Ingang	Telefoonnummer & Belkosten	Openingstijden
SIM-kaart blokkeren	KPN Klantenservice	KPN mobiele telefoon op 1200 (gratis bereikbaar); Vaste telefoon op 0800-0105 (gratis bereikbaar); Vanuit het buitenland op +31 6 1200 1200 (tarief voor bellen uit het buitenland)	24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar
Indienen verzekeringsclaim	Online Claimsportaal Claim Helpdesk	<a href="http://kpn.com/toestelverzekering">kpn.com/toestelverzekering</a> Bel ons op 0800-656 50 10 (gratis bereikbaar)	Werkdagen: 08.00 uur tot 21.00 uur
Technische ondersteuning voor uw toestel	KPN Premium Support Service	Bel ons op 0800-656 50 13 (gratis bereikbaar) Bel of chat met ons via de PSS-app (datagebruik tegen het voor u van toepassing zijnde KPN-tarief)	Zaterdag: 09.00 uur tot 18.00 uur Gesloten op zon- en feestdagen

# KPN Premium Support Service Voorwaarden

Dit zijn de Algemene Voorwaarden (de '**Voorwaarden**') voor KPN Premium Support Service ('**KPN PSS**'). Hoewel ze hier als een serie makkelijk leesbare vragen en antwoorden worden voorgesteld, zijn het wettelijk bindende voorwaarden. Wij adviseren u deze Voorwaarden zorgvuldig te bestuderen. Door van KPN PSS gebruik te maken, stemt u in met deze Voorwaarden. Voor vragen over deze Voorwaarden kunt u contact met ons opnemen (zie '**Vraag 3**' hieronder).

## 1. Wat houdt KPN Premium Support Service in?

KPN PSS is een *premium support service* op grond waarvan u technische ondersteuning voor uw apparaat ontvangt van onze technische experts, met wie u direct in contact staat. Er zijn twee manieren om toegang tot deze dienst te krijgen:

- U kunt gebruik maken van de KPN PSS applicatie ('**PSS-app**'), die via [kpn.com/toestelverzekering](https://kpn.com/toestelverzekering) kan worden gedownload voor gebruik op alleen Apple en Android-toestellen. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van KPN PSS via de PSS-app; om toegang tot de dienst via de PSS-app te verkrijgen zijn ook aanvullende voorwaarden van toepassing die te vinden zijn via [kpn.com/toestelverzekering](https://kpn.com/toestelverzekering). Bij het openen van de PSS-app worden deze aanvullende voorwaarden aan u getoond. Deze voorwaarden moet u accepteren voordat u gebruik kunt maken van de dienst via de PSS-app.
- U kunt een PSS-Agent bellen op **0800-656 50 13** (gratis bereikbaar). Indien u telefonisch contact met ons opneemt, zijn slechts deze Voorwaarden van toepassing. Zodra u het toestel in uw bezit hebt, kunt u gebruik maken van deze dienst. Overeenkomstig **Section A van de Verzekeringsvoorwaarden** loopt uw toegang tot deze dienst na 60 maanden af, tenzij toegang volgens de bepalingen van '**Vraag 9**' hieronder is opgezegd.

## 2. Wie is wie?

Deze dienst wordt u aangeboden door Asurion Soluto Europe Limited ('**Soluto**'), geregistreerd in het handelsregister van Engeland en Wales, ingeschreven onder nummer 10163748 en gevestigd te Chiswick Place, 272 Gunnersbury Avenue, Chiswick, Londen W4 5QB. Soluto behoort tot het Asurion-concern.

In deze Voorwaarden verwijzen de woorden "**wij/we**", "**onze**" en "**ons**" naar **Soluto**.

Waar in deze Voorwaarden "**u**" of "**uw**" wordt gebruikt, verwijzen wij naar de persoon die op grond van deze Voorwaarden gemachtigd is gebruik te maken van KPN PSS (zie '**Vraag 4**').

Als u gebruik maakt van KPN PSS, verklaart u de eigenaar en/of de bevoegde gebruiker te zijn van het toestel waarop deze dienst betrekking heeft, alsook van alle op het toestel geïnstalleerde software en op het toestel aangesloten apparaten. Wij zijn gerechtigd u toegang tot KPN PSS te ontzeggen indien wij vaststellen dat u niet de eigenaar en/of bevoegd gebruiker van genoemde mobiele telefoon, software of apparaat bent.

## 3. Hoe kan ik contact opnemen met KPN Premium Support Service?

Met ons in contact treden is heel eenvoudig. Bel ons op 0800-656 50 13 (gratis bereikbaar) of bel en chat met ons via de PSS-app (datagebruik tegen het voor u van toepassing zijnde KPN-tarief).

## 4. Wie kan gebruik maken van KPN Premium Support Service?

U kunt gebruikmaken van KPN Premium Support Service indien u een geactiveerd toestel bezit en een KPN ToestelVerzekering heeft afgesloten die actief is.

## 5. Welke service wordt verleend?

KPN Premium Support Service biedt technische ondersteuning voor:

- Uw toestel;
- Softwareapplicaties die op uw toestel worden gebruikt en/of kunnen worden gebruikt; en
- De connectiviteit tussen uw toestel en andere toestellen en applicaties of software van derden op uw toestel.

Bij gebruik van de dienst via de PSS-app hebt u toegang tot een aantal aanvullende services, welke in de algemene voorwaarden voor de PSS-app worden gespecificeerd. Raadpleeg hiervoor [kpn.com/toestelverzekering](https://kpn.com/toestelverzekering).

De volgende zaken vallen onder meer niet onder de dienstverlening van KPN Premium Support Service:

- Netwerkproblemen (zoals bijv. afgebroken gesprekken of problemen met data);
- Het configureren, de ondersteuning of reparatie van randapparatuur (zoals bijv. uw computer), het netwerk bij u thuis, of enige apparatuur die geen betrekking heeft op uw toestel;
- Updates van besturingssystemen, firmware of andere software;
- Het aanbrengen van wijzigingen in OEM-software ("Original Equipment Manufacturer"); en
- De installatie van niet-goedgekeurde applicaties of van door derden gemaakte software of OEM-drivers die niet door het toestel worden ondersteund.

## 6. Uitsluitingen en beperkingen

Wij streven ernaar om u de beste KPN Premium Support Service te verlenen, maar wij zijn mogelijk niet te allen tijde in staat het probleem dat u met uw toestel hebt, te verhelpen. In dergelijke gevallen kan het voorkomen dat wij geen vervolgstappen zetten of kunnen zetten om het probleem te verhelpen.

Voorts dient u rekening te houden met de mogelijkheid dat wij uw probleem niet kunnen oplossen doordat verkopers, fabrikanten en ontwikkelaars beperkte informatie aanleveren of dat wij niet in staat zijn de beschermde of andere informatie van dergelijke verkopers, fabrikanten en ontwikkelaars, die nodig is om het probleem te verhelpen, te verkrijgen.

Indien u technische problemen ondervindt die het gevolg zijn van software- of hardware matige fouten die (nog) niet door de verkopers, fabrikanten of ontwikkelaars daarvan zijn opgelost, is het mogelijk dat wij uw specifieke probleem niet kunnen oplossen.

## 7. Software - toegang op afstand en back-up

In het kader van de ondersteuning die u via KPN PSS ontvangt, kan het nodig zijn dat u bepaalde software applicaties ('**software**') downloadt en/of gebruikt op uw toestel en/of een daaraan gekoppeld apparaat of een apparaat dat in verband daarmee wordt gebruikt. Deze software kan *tools* bevatten die ons in staat stellen op afstand toegang tot uw toestel en een eventueel daaraan gekoppeld apparaat te verkrijgen, alsook tot de inhoud daarvan.

U stemt ermee in dat u, als u deze software downloadt, u een aparte set voorwaarden dient te accepteren voordat u de software installeert.

Indien wij u verzoeken software te downloaden en/of te gebruiken opdat wij op afstand toegang kunnen krijgen tot uw toestel en een eventueel daaraan gekoppeld apparaat:

- Stemt u ermee in dat de PSS-Agent op afstand toegang kunnen krijgen tot uw toestel en de daarop aanwezige gegevens door middel van software of andere middelen, en
- Machtigt u ons wijzigingen aan te brengen in uw mobiele telefoon, de software of het apparaat voor zover dit nodig is om KPN Premium Support Service te verlenen, en erkent u dat u zich ervan bewust bent dat dergelijke wijzigingen permanent en onomkeerbaar kunnen zijn.

Wij zullen geen wijzigingen aanbrengen in persoonlijke data en/of foto's op uw toestel zonder uw toestemming. In het geval dat wij op afstand toegang hebben tot uw toestel kunt u deze te allen tijde beëindigen wanneer u dit wenst.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Voorwaarden voor de software en deze Voorwaarden, prevaleren de Voorwaarden voor de software maar alleen ten aanzien van die specifieke software.

U stemt ermee in de software of andere aan u in het kader van uw gebruik van KPN PSS verstrekte materialen niet te wijzigen of te kopiëren.

U bent zelf verantwoordelijk voor het maken van een back-up van alle software en gegevens die op uw toestel of andere apparaten die u er eventueel aan koppelt, zijn opgeslagen. Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies, wijziging of beschadiging van enige software, gegevens of bestanden. Indien wij vaststellen dat u geen passende back-upmaatregelen hebt genomen, behouden we ons het recht om de diensten onder KPN PSS niet te leveren.

## 8. Moet ik betalen voor het gebruik van KPN PSS?

Voor het bellen van het nummer van KPN PSS vanuit Nederland worden geen kosten in rekening gebracht. Indien u van buiten Nederland belt, kunnen daarvoor gesprekskosten in rekening worden gebracht. Bij gebruik van de PSS-app wordt het betreffende datagebruik tegen het voor u van toepassing zijnde KPN-tarief in rekening gebracht. Voor meer informatie kunt u [kpn.com/tarieven](http://kpn.com/tarieven) raadplegen.

## 9. Kunnen de Voorwaarden worden gewijzigd of kan KPN PSS worden opgeheven?

Wij kunnen deze Voorwaarden te allen tijde wijzigen. Indien we dat doen, zullen wij u hiervan tenminste 30 dagen voordat de wijziging ingaat, in kennis stellen (per tekstbericht, e-mail of brief). U kunt het gebruik van KPN PSS te allen tijde stopzetten. U hoeft ons daarvan niet in kennis te stellen. U bent slechts ten aanzien van uw gebruik van KPN PSS aan deze Voorwaarden gebonden.

Wel zullen wij uw recht op gebruik van KPN PSS slechts intrekken indien wij daar een geldige reden voor hebben (indien u, bijvoorbeeld, niet aan deze Voorwaarden voldoet of indien een wetwijziging of technologische ontwikkelingen het voor ons moeilijker, onmogelijk of commercieel minder aantrekkelijk maken KPN PSS aan te bieden) of indien u hiervoor niet langer in aanmerking komt.

Indien uw KPN ToestelVerzekering komt te vervallen, hebt u niet langer toegang tot KPN PSS.

## 10. Wat moet ik doen als ik een klacht over KPN PSS wil indienen?

Indien u niet tevreden bent met KPN PSS, kunt u te allen tijde naar ons bellen, e-mailen of schrijven om een klacht in te dienen. Onze contactgegevens staan onder **'Vraag 3'** en in sectie **'L. Contact opnemen'** van de verzekeringsvoorwaarden vermeld.

Als wij uw klacht niet onmiddellijk kunnen oplossen, laten wij u binnen 5 werkdagen per e-mail of brief weten wat de volgende stappen zijn. Indien uw klacht binnen drie weken nog niet is opgelost, nemen wij opnieuw contact met u op om u op de hoogte te brengen van de stand van zaken.

## 11. Zijn er nog andere voorwaarden?

Ja. Er zijn nog een aantal voorwaarden van diverse aard. Wij kunnen onze rechten en verantwoordelijkheden onder deze Voorwaarden aan derden overdragen, maar u kunt dat niet.

Alle communicatie die wij met u voeren in het kader van deze overeenkomst zal in het Nederlands plaatsvinden.

Indien een bepaling in deze Voorwaarden niet geldig, niet afdwingbaar of niet bindend blijkt te zijn, laat dit de overige bepalingen in deze Voorwaarden onverlet zodat het contract dat op grond van deze Voorwaarden tot stand is gekomen, in alle overige opzichten van kracht blijft.

Op dit KPN PSS contract is Nederlands recht van toepassing.

## 12. Hoe gaan jullie mijn persoonsgegevens gebruiken?

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden gebruiken:

- Het activeren en onderhouden van uw account;
- Het vaststellen en verifiëren van uw identiteit;
- Het leveren van de door u verzochte of goedgekeurde diensten;
- Het beantwoorden van uw vragen, verzoeken om informatie, opmerkingen en instructies;
- Het bewaken, controleren en beheren van de diensten die wij aan u verlenen; en
- U op afstand helpen met het oplossen van technische problemen.

Wij kunnen uw persoonsgegevens delen met onze groepsvennootschappen en derden die de gehele of een deel van de onderneming van Solutio verwerven.

Door uw persoonsgegevens (zijnde gegevens waarmee u kunt worden geïdentificeerd en die op u betrekking heeft, zowel op zichzelf als in samenhang met andere gegevens, zoals uw naam, polisnummer, telefoonnummer en andere contactgegevens) aan ons te verstrekken, stemt u ermee in dat dit soort gegevens worden vergaard en op de bovenstaande manieren worden gebruikt. Daarbuiten kunnen wij uw persoonsgegevens gebruiken voor zover de wet dit verplicht of toelaat.

U hebt het recht alle persoonsgegevens in ons bezit in te zien en waar nodig te corrigeren, aan te vullen of te verwijderen. Indien u uw persoonsgegevens wenst in te zien of een vraag wenst te stellen over ons gebruik van uw gegevens, neem dan contact met ons op. Hiervoor kunnen administratiekosten ter hoogte van niet meer dan € 4,50 in rekening worden gebracht.

Alle informatie over de gegevens die wij vergaren als u via de PSS-app toegang zoekt tot KPN PSS en over hoe wij deze gegevens gebruiken, kunt u vinden in ons privacy beleid. Als u de PSS-app downloadt, wordt u gevraagd de voorwaarden hiervan te accepteren.

Uw persoonsgegevens kunnen voor de hierboven genoemde doeleinden worden overgedragen naar buiten de Europese Economische Ruimte (EER). In dat geval zien wij erop toe dat op uw gegevens hetzelfde beschermingsniveau van toepassing is als in de EER.