

Trygghetsavtale

når du ønsker full trygghet



De viktigste fordelene med Trygghetsavtale

- Dekker alminnelige uhell som fall- og støtskader, væskeskader, lynnedslag, osv.
- Dekker tyveri ved innbrudd, også fastmontert utstyr i bil.
- Gjelder hele døgnet, over hele verden, også under flytting.
- Kan ikke reparasjon utføres på produktet, gis erstatning i form av kontantoppgjør men ikke med høyere pris enn opprinnelig vare som fremgår av kjøpskvitteringen.
- Du slipper egenandel, uansett om det er en reparasjon eller om produktet erstattes med kontantoppgjør. Unntaket er mobiltelefon, der satsene er 499,- for smarttelefoner og 299,- for alle andre mobiltelefoner. Egne vilkår for større bedriftsavtaler.
- Det er ingen nedskrivning i verdi pga. produktets alder. Andre forsikringer kan gi en reduksjon i erstatningen avhengig av produktets alder.

Trygghetsavtalen er et godt tillegg til andre forsikringsordninger

Ved kjøp av et produkt hos oss er du dekket av produsentens garantiordning for det enkelte produkt.

I tillegg til dine lovbestemte rettigheter, er det dine bedriftsforsikringer som dekker uforutsette hendelser på kontoret og på forretningsreiser. Hva disse forsikringene dekker varierer mellom forskjellige forsikringsselskap og ditt avtalte dekningsnivå, men vanlige bedriftsforsikringer har ofte en rekke betingelser og begrensninger i forhold til produktskader.

Tabellen under viser sammenhengen mellom ulike forsikringstyper og hvilke områder Trygghetsavtalen kan gi en god tilleggsdekning.

	Trygghets-avtale	Kjøpsloven	Verdisak-forsikring	Maksin, inventar og løsøreforsikring
Uhell	●	○	●	●
Tyveri	●	○	●	●
Lynnedslag Overspenning	●	○	●	○
Væskeskade	●	○	●	●
Brann	●	○	●	●
Fabrikasjonsfeil	●	●	○	○
Dekningsområde	Verden	Verden	Avhengig av avtale	Kun avtalt forsikringssted

● Full dekning
 ● Middels dekning
 Ingen dekning

Dette gjør du ved skade

Dersom ditt produkt skulle få en skade eller gå i stykker må du melde inn skaden. Dette gjør du via Min Side, der du finner en link til skadeskjemaet.

Dersom du trenger hjelp i forbindelse med din skademelding kan du ta kontakt med vårt kundesenter på telefon 33 00 51 00. Vi har åpent mellom 9-16 på alle hverdager.

1. Ditt produkt skades eller går i stykker.

2. Gå inn på Min Side og klikk på linken til Skadeskjema.

3. Følg anvisningene på Skadeskjemaet og send inn.

4. Skadeavdelingen gjør en vurdering av skaden og sørger enten for reparasjon eller kontantoppgjør som utbetales til forsikringstakeren.

5. Ditt reparerte produkt eller kontanterstatning sendes.

Sikkerhetsforeskrifter & Hvis du skulle være uenig

Vi ønsker at Trygghetsavtalen skal være en ekstra trygghet for deg og at din rett til erstatning skal ivaretas på en god og rettmessig måte.

Derfor gjør vi oppmerksom på at du som bruker er med å påvirke utfallet av en forsikrings sak gjennom å oppfylle visse Sikkerhetsforskrifter for å begrense skadens omfang.

Sikkerhetsforskriftene er tydelig på at du blant annet plikter å ikke bruke produktet der det er utsatt for en åpenbar risiko for å bli skadet. Du er også pliktig til å bruke produktet i henhold til produsentens bruksanvisning, i tillegg til å sørge for at produktet oppbevares på en forsvarlig måte og er innelåst når du forlater det.

I alle forsikrings saker gjør skadeavdelingen en vurdering av erstatningskravet. Dersom du skulle være uenig i beslutningen har du mulighet til å klage. Du kan sende inn din klage på e- post til affinity@tryg.no, så vil vi behandle saken på nytt.

Hvis du fortsatt ikke er fornøyd med avgjørelsen etter henvendelsen til avdelingen, kan du rette klagen til Kvalitetsavdelingen i Tryg. Klager kan meldes elektronisk på: www.tryg.no/meld-skade/ klagemuligheter eller per brev til: Tryg Forsikring, v/Kvalitetsavdelingen, Postboks 7070, 5020 Bergen. Du har også mulighet til å få klager og tvister rundt forsikringen prøvd av Finansklagenemnda, se www.finkn.no eller Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo. Hvis vi ikke har oppfylt våre forpliktelser i henhold til forsikringsavtalen, kan den avtalen gjelde, be om rettelse ved at vedkommende i brev til oss forklarer sin sak og ber oss om vår uttalelse. Det er også mulig å få sine rettigheter i henhold til forsikringsvilkårene prøvd gjennom å bringe saken inn for retten. Se lov om forsikringsavtaler § 20-1.



Trygghetsavtale

Forsikringsbevis og vilkår

Trygghetsavtale

Forsikringsbevis

Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter det eller de produkter (varer) som fremgår av ordrebekreftelse/faktura og som det er betalt forsikringspremie for.

Når og hvor forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder fra kjøpsdato (den dato den er registrert hos butikk/kjøpssted), og gjelder i den periode som fremkommer på ordrebekreftelse/faktura. Trygghetsavtalen er en korttidsforsikring og kan ikke fornyes. Forsikringen gjelder i hele verden.

Hvilke skader er dekket

Forsikringen dekker:

- Skade som resulterer i en sviktende funksjon som oppstår etter en ytre fysisk hendelse, som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt, hendelsesforløp og som ikke omfattes av produktgarantien eller selgers/produsentens ansvar for feil i henhold til kjøpsloven. Ved skade skal produktet innleveres til reparatør etter anvisning fra forsikringsselskapet.
- Tap av produktet som følge av brann eller ved tyveri etter innbrudd eller uberettiget adgang i bolig, feriebolig eller kontor. Forsikringen dekker også tyveri av fastmontert utstyr i bil ved innbrudd.

Hvem er forsikret

Forsikringen gjelder for den opprinnelige kjøperen og eieren av gjenstanden, eller for en annen person som senere har ervervet den forsikrede gjenstanden på lovlig måte.

Premie

Premien fremkommer av ordrebekreftelse/faktura.

Egenandel

Det henvises til punkt 8 i forsikringsvilkårene.

Forsikringssum

Forsikringssummen er begrenset til kjøpesummen som fremkommer av ordrebekreftelse/fakta.

Forsikringsvilkår

Trygghetsavtale 0328-2 av 01.04.2021.

Meldefrist for forsikringstilfelle

Ved skade må Komplette skadeavdeling varsles uten ugrunnet opphold. Retten til erstatning bortfaller dersom kravet ikke er meldt innen ett -1- år etter at Sikrede har fått kunnskap om forhold som begrunner det. Jf. Lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989 nr. 69 (FAL) § 8-5.

Sikkerhetsforskrifter

Det forsikrede produktet skal håndteres med normal aktsomhet slik at skade eller funksjonssvikt forhindres så langt som mulig. Normal aktsomhet innebærer blant annet at forsikringstaker er forpliktet til å følge de retningslinjer som er gitt i bruksanvisning/brukermanual eller annen dokumentasjon som ble overlevert av Komplette ved kjøp av produktet.

Produktet skal fraktes med et egnet transportmiddel og følge de anvisninger som er gitt for transport av produktet i bruksanvisningen. Ved transport skal produktet ha emballasje som er egnet til å forhindre skade.

Alle ytterdører og alle vinduer som kan åpnes, og befinner seg lavere enn fire meter over bakkenivå, skal være forsvarlig låst og haspet når produktet etterlates i bolig, feriebolig eller på kontoret. Ikke i noen av disse tilfellene må nøkkelen etterlates i låsen.

Ved brudd på ovennevnte sikkerhetsforskrifter kan selskapets ansvar falle helt eller delvis bort, jf. FAL § 4-8.



1. Hvilket produkt omfattes av Trygghetsavtalen

Forsikringen kan kun tegnes samtidig med kjøp av et produkt på våre nettsider og gjelder kun for det produktet som fremkommer med forsikring på ordrebekreftelse/faktura. Forsikringen gjelder også for standard tilbehør som følger med produktet og som inngår i originalpakningen. Forsikringspremien fremgår av ordrebekreftelse/faktura.

Med standard tilbehør menes utstyr som er nødvendig for å kunne bruke eller styre/kontrollere produktet fullt ut (f.eks fjernkontroll, lader eller lignende). Forsikringen gjelder ikke for produkter, som under en begrenset/spesiell periode, følger med i det forsikrede produktets originalpakning i forbindelse med kampanje eller annet tilbud.

2. Hvem Trygghetsavtalen gjelder for

Trygghetsavtalen følger produktet og gjelder for den opprinnelige kjøperen av produktet, eller for en annen person eller organisasjon som senere har ervervet det forsikrede produktet på lovlig måte.

3. Hvor gjelder Trygghetsavtalen?

Trygghetsavtalen gjelder i hele verden. Saken behandles og produktet erstattes i det landet hvor det er kjøpt.

4. Når gjelder Trygghetsavtalen?

Forsikringen gjelder fra kjøpsdato (fra den datoen den er registrert), og er gyldig i den perioden som fremgår av ordrebekreftelse/faktura.

5. Trygghetsavtalen omfatter

Trygghetsavtale omfatter nedenstående skadehendelser på forsikret produkt eller medfølgende tilbehør, med unntak som angis i punkt 6 nedenfor:

5.1 Skade på grunn av sviktende funksjon som skyldes en tilfeldig, plutselig, ytre, fysisk påvirkning, som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt, sted og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/ produsentens ansvar for feil i henhold til Forbrukerkjøpsloven. Ved slike skader skal produktet innleveres til reparatør etter henvisning fra forsikringsselskapet.

5.2 Tap av produktet som følge av brann eller tyveri ved innbrudd eller uberettiget adgang i bolig, feriebolig eller kontor. Forsikringen dekker også tyveri av fastmontert utstyr i bil ved innbrudd.

6. Unntak

Erstatning gis ikke ved:

- 6.1 Skade som ikke påvirker varens brukbarhet, for eksempel riper, rust, mugg og sprekker. Skade som består i eller kommer av slitasje, bruk, aldring, forandring i farge, form eller belegg.
- 6.2 Forbruksmateriell som for eksempel batterier, lamper, film, skrivehode eller blekkpatroner.
- 6.3 Følgeskader utover det som angis i punkt 5. For eksempel at parketten skades når TV-en faller i gulvet.
- 6.4 Kostnader til demontering og/eller montering av utstyr i forbindelse med skaden.
- 6.5 Skade på programvare og spill, samt skade forårsaket av datavirus eller feil i programvaren eller sviktende funksjon som følge av en slik feil.
- 6.6 Skade på TV-skjermer og andre skjermer som innebærer at bildepunkter slukner, eller at de påføres innbrenning eller lignende skader.
- 6.7 Tap av data som er lagret informasjon på harddisk, intern minne på minnekort eller tilsvarende.
- 6.8 Tap av produkt forårsaket av annet enn brann, tyveri ved innbrudd i bolig eller ulovlig inntrengning, feriebolig eller kontor.
- 6.9 Kunden må betale merkostnader som er forbundet med at sikrede uten rimelig grunn bruker et annet verksted enn det forsikringsselskapet anviser.
- 6.10 Skade forårsaket av seriefeil hos produsenten.

7. Definisjoner

Med bolig menes ditt boareal i fast permanent bygning hvor du er registrert i folkeregisteret og er bofast.

Med feriebolig menes fast permanent bygning. Med feriebolig mens ikke hotell, pensjonat, bungalow eller lignende boligformer med korte leieforhold.

Med kontor menes kontorlignende arbeidsplass i fast permanent bygning hvor du har ditt ordinære arbeid. Med kontor menes ikke steder hvor allmennheten har tilgang, som for eksempel offentlige steder som butikker,

biblioteker, utstillingslokaler, og heller ikke omkleddningsrom, klasserom, kantiner osv.

Med fast permanent bygning menes hus eller hytte på permanent, fast fundament. For eksempel omfattes ikke noen form for bil, campingvogn, brakke, skur, eller noen form for båt, leker eller flåte.

8. Egenandel

Smarttelefoner har egenandel på 499 kroner som gjelder både når mobiltelefonen repareres eller erstattes med kontantoppgjør. For øvrige mobiltelefoner er det 299 kroner i egenandel kun når mobilen erstattes med ny telefon. Øvrige produkter har ingen egenandel uansett om produktet repareres eller erstattes med kontantoppgjør.

9. Sikkerhetsforskrifter

Det forsikrede produktet skal håndteres med normal aktsomhet slik at skade eller funksjonssvikt forhindres så langt som mulig. Normal aktsomhet innebærer blant annet at forsikringstaker er forpliktet til å følge de retningslinjer som er gitt i bruksanvisning/brukermanual eller annen dokumentasjon som ble overlevert av butikk/kjøpssted ved kjøp av produktet.

Produktet skal fraktes med et egnet transportmiddel og følge de anvisninger som er gitt for transport av produktet i bruksanvisningen. Ved transport skal produktet ha emballasje som er egnet til å forhindre skade.

Alle ytterdører og alle vinduer som kan åpnes, og befinner seg lavere enn fire meter over bakkenivå, skal være forsvarlig låst og haspet når produktet etterlates i bolig, feriebolig eller på kontoret. Ikke i noen av disse tilfellene må nøkkelen etterlates i låsen.

Ved brudd på ovennevnte sikkerhetsforskrifter kan forsikringsselskapets ansvar falle helt eller delvis bort, jf. FAL § 4-8.

10. Erstatningsbestemmelser

Forsikringsselskapet avgjør når produktet skal repareres, eller erstattes med kontantoppgjør.

Ved erstatningsberettiget skade gis erstatning for reparasjonskostnadene, dog høyest opp til produktets gjenanskaffelsesverdi på skadetidspunktet. Kan ikke reparasjon utføres på produktet, gis erstatning i form av kontantoppgjør til en verdi av det forsikrede

produktets kjøpspris, som fremgår av kjøpskvitteringen. For mobiltelefoner kjøpt med avtaletid og hvor kostnadene for mobiltelefonen er inkludert i avtalen, bestemmes forsikringsverdien av listepreisen for mobiltelefonen på kjøpstidspunktet. Det gjøres ikke fradrag for verdireduksjon på grunn av alder og bruk.

Hjemmeservice innen 50 km fra serviceverkstedet betraktes som rimelig reparasjonskostnad, hvis det på grunn av produktets størrelse er urimelig at forsikringstakeren selv skal transportere varen til serviceverkstedet. Det betraktes som rimelig med hjemmeservice om produktet veier mer enn 20 kg eller om en TV har en skjermstørrelse på mer enn 32 tommer. Forsikringsselskapet avgjør i hvilke tilfeller hjemmeservice aksepteres. Kontakt derfor alltid forsikringsselskapet, slik at de kan avgjøre om du har rett til hjemmeservice og henviser til det serviceverksted der skal brukes.

11. Forsikringstid

Forsikringen løper fra tegningsdato, se punkt 4, og opphører uten varsel ved utløpet av avtalt forsikringstid eller ved kontantoppgjør. Avtalt forsikringstid fremkommer av ordrebekreftelse/faktura. FAL § 3-2 er fraveket.

Forsikringstakeren har likevel rett til å si opp forsikringen hvert forsikringsår. Forsikringsåret starter på utsendelsesdagen og oppsigelsen må varsles forsikringsselskapet innen forsikringsårets utløp.

I løpet av forhandlerens forpliktelser for åpent kjøp, kan forsikringen alltid avsluttes med full returrett av den betalte premien. På Min side på komplettbedrift.no kan du se hvilken åpen kjøpsperiode som gjelder for produktet. Oppsigelse i denne perioden må alltid gjøres i butikken der du kjøpte forsikringen per telefon til kundesenter 33005100. Hvis forsikringsbehovet har opphørt, eller hvis noen annen lignende omstendighet har oppstått etter at forhandlerens forpliktelser ved åpent kjøp har opphørt, kan du kansellere forsikringen din med Tryg, se FAL § 3-6. Ved eventuell oppsigelse av forsikringen til Tryg skal dette gjøres ved å sende en e-post til affinity@tryg.no.

12. Premiebetaling

Premien skal betales på forskudd og ved kjøp av produkt.

13. Ved skade

Ved skade må du uten ugrunnet opphold melde skaden til forsikringsselskapet via Kompletts hjemmeside. Skade skal meldes via Min Side på www.komplettbedrift.no. Trenger du hjelp kan du kontakte kundesenteret på telefon 33005100 mellom 9-16 på ukedager. Skadet produkt skal innleveres til forsikringsselskapets anviste reparatør med unntak av tap som følge av brann og tyveri.

Forsikringstakeren må betale for alle ekstra kostnader som oppstår som en følge av at han/hun uten rimelig grunn bruker et annet verksted enn det forsikringsselskapets anviser. Angående begrensninger og foreldelse, se punkt 15 nedenfor. Ved innbrudd eller ulovlig inntrenging må tyveriet meldes til politiet på det stedet der skaden har inntruffet. Anmeldelsen skal legges ved skademeldingen.

14. Generelle bestemmelser

Hvis det er tegnet en annen forsikring som dekker den samme risikoen, kan sikrede velge hvilken forsikring han eller hun vil bruke, inntil sikrede har fått den erstatningen som han eller hun i alt har krav på.

Hvis sikrede ved skadeoppgjøret bevisst gir uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning som han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot forsikringsselskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Se FAL § 8-1.

Har sikrede forsettlig fremkalt forsikringstilfellet, er forsikringsselskapet ikke ansvarlig. Har sikrede grovt uaktsomt fremkalt forsikringstilfellet, kan forsikringsselskapet ansvar settes ned eller falle helt bort. Se FAL § 4-9.

Sikrede kan identifiseres med handlinger og unnlatelser fra sikredes ektefelle som bor sammen med sikrede, eller fra personer som sikrede lever sammen med i et fast etablert forhold. Identifikasjon innebærer at handlinger og unnlatelser fra andre vil få samme virkning for sikredes rettigheter som om de var foretatt av sikrede selv. Se FAL § 4-11.

Sikrede skal i forbindelse med skademeldingen gi forsikringsselskapet alle opplysninger av betydning for sakens behandling, slik som en utførlig beskrivelse av hva som har forårsaket skaden.

Det gis ikke erstatning for skader som har oppstått i forbindelse med eller har omfang som kan knyttes til atomkjerne- prosesser, krig, krigslignende hendelser, borgerkrig, revolusjon, terrorhandlinger, opptøyer eller opprør, konfiskering eller rekvirering, eller skader på forsikrede gjenstander som skyldes myndighetenes inngripen. Forsikringsselskapet er ikke ansvarlig for tap som skyldes at skadebehandlingen blir forsinket på grunn av hendelser som er nevnt i forrige avsnitt, eller på grunn av arbeidskonflikter.

Forsikringsselskapet kan ikke gi tilsagn om dekning eller betale ut erstatning eller andre ytelser dersom dette kan medføre at forsikringsselskapet handler i strid med, eller utsetter forsikringsselskapet for forbud, restriksjoner eller sanksjoner vedtatt i De Forente Nasjoners organer. Det samme gjelder handels- eller økonomiske sanksjoner, lover eller direktiver vedtatt av EU, Storbritannia, eller USA. Denne begrensning kan ikke fravikes ved avtale. Forsikringen dekker ikke skader som er en direkte eller indirekte følge av spredning av biologiske, kjemiske eller kjernefysiske stoffer i forbindelse med terrorhandlinger. Med terrorisme menes vold, oftest mot uskyldige, utført av enkeltpersoner, grupper eller nettverk for å tvinge gjennom politisk endring eller skape oppmerksomhet rundt et politisk eller religiøst budskap, eller statlig terrorisme, forstått som vold begått av stater mot sitt eget folk eller folk i andre land for å opprettholde et maktregime og/eller sende et politisk budskap til tredjeparten eller påvirke offentligheten med frykt.

I den grad forsikringsselskapet har betalt erstatning i form av reparasjonskostnad eller gjennom kontantoppgjør, overtar forsikringsselskapet sikredes rett til å kreve erstatning fra den som er ansvarlig for skaden. Hvis sikrede etter at skaden har inntruffet, avstår fra sin rett til erstatning fra en annen ifølge kontrakt, garanti eller lignende, eller fra sin rett til å kreve erstatning, blir selskapets erstatningsplikt tilsvarende redusert. Utbetalt forsikringserstatning må betales tilbake til forsikringsselskapet.

Retten til erstatning bortfaller hvis kravet ikke er meldt innen 1 – ett – år etter at sikrede har fått kunnskap om de forholdene som begrunner kravet. Se FAL § 8-5.

Sikredes krav mot forsikringsselskapet foreldes etter tre år. Fristen begynner å løpe ved utløpet av det kalenderåret sikrede fikk eller burde ha skaffet seg nødvendig kunnskap om det forholdet som begrunner kravet. Kravet foreldes likevel senest 10 år etter utløpet av det kalenderåret da forsikringstilfellet inntraff. Se FAL § 8-6.

Avslår forsikringselskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatning, hvis ikke en sak er anlagt innen 6 måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. For informasjon kan skadeavdelingen kontaktes.

Dersom du ikke er fornøyd med vår avgjørelse, kan du ta kontakt med en av våre saksbehandlere for å oppklare eventuelle misforståelser.

Forsikringene gjelder for sikrede som ansat i næringsvirksomhet eller som næringsvirksomhet.

15. Sammendrag av policy for personopplysninger

Personopplysningene om forsikringstaker behandles i samsvar med EU:s Personvernforordning og supplerende norsk personvernlovgivning. Personopplysningene som behandles er f.eks. navn, adresse, personnummer, betalingsinformasjon, øvrige opplysninger som forsikringselskapet trenger for tegning av forsikring, fornyelse eller endring av forsikring eller øvrig forsikringsadministrasjon, så vel som opplysninger som gis i forbindelse med skadebehandling osv. Opplysninger kan for nevnte formål bli gitt ut til samarbeidspartnere i og utenfor EU- og EØS-området, forsikringsformidlere eller andre selskaper i konsernet.

Opplysningene kan ifølge lov også gis ut til myndigheter. Fullstendig informasjon om behandlingen av personopplysninger finnes i Trygs personvernerklæring på <https://affinity.tryg.no/gdpr/norwegian>.

Tryg er databehandlingsansvarlig. Forsikringstaker har rett til å få vite hvordan opplysningene behandles av oss og få et utdrag om dette (registerutdrag). Forsikringstaker har også rett til å få feilaktige opplysninger rettet eller slettet i visse tilfeller. Forsikringstaker kan også kreve at håndteringen begrenses eller innvende mot håndteringen av forsikringstakers opplysninger og kreve at de opplysningene forsikringstaker selv har gitt til oss, flyttes til andre (såkalt dataportabilitet).

Forsikringstaker kontakter oss ved å skrive til dataskydd@modernaforsakringar.se eller til Tryg (Moderna Försäkringar), Dataskyddsombud, Box 7830, 103 98 Stockholm, Sverige. Ved å kontakte oss kan forsikringstaker også kreve at personvernerklæringen sendes per post til forsikringstaker, og meddele at forsikringstakers personopplysninger ikke skal brukes for direkte markedsføring.

16. Skaderegistrering

Forsikringselskapet har rett til å registrere alle skader som rapporteres i forbindelse med denne forsikringen i forsikringselskapenes sentrale skaderegister, FOSS. Registeret brukes bare i forbindelse med skadebehandling.

17. Forsikringsavtaleloven (FAL)

For denne forsikringen gjelder Lov om Forsikringsavtaler av 16. juni 1989 nr. 69 (FAL). Forsikringsavtalen er forøverig underlagt norsk lovgivning.

18. Forsikringsgiver

Forsikringsgiver er Moderna Försäkringar, Sverige, org.nr. 516403-8662, filial til Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr. 24260666.