

Utvidet garantiforsikring

Når du ønsker ekstra trygghet



De viktigste fordelene med forsikringen

- Gjelder hele døgnet, over hele verden.
- 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.
- Det er ingen nedskrivning i verdi pga. produktets alder. Andre forsikringer kan gi en reduksjon i erstatningen avhengig av produktets alder.

Forsikringen er et godt tillegg til produktet dit

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 forsikrings-selskap og ditt avtalte dekningsnivå, men vanlige bedriftsforsikringer har ofte en rekke betingelser og begrensninger i forhold til produktskader.

Dette gjør du ved skade

Dersom ditt produkt skulle få en skade 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.

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 forsikringen 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 forsikringssak gjennom å oppfylle visse Sikkerhetsforeskrifter for å begrense skadens omfang.

Sikkerhetsforeskriftene 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 forsikringssaker 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 gjelder, 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.



Utvidet garantiforsikring

Forsikringsbevis og vilkår

Udvidet garantiforsikring

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 i den periode som fremkommer på ordrebekreftelse/faktura. Forsikringen gjelder i hele verden.

Hvilke skader er dekket

Forsikringen dekker skader som innebærer sviktende funksjon og som er oppstått ved et plutselig, uforutsett internt havari som ikke kan erstattes av produktgarantien eller selgers/produzentens ansvar for feil i henhold til kjøpsloven. Ved skade skal produktet innleveres til reparatør etter anvisning fra forsikringsselskapet.

Hvem er forsikret

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

Premie

Premien fremkommer av ordrebekreftelse/faktura.

Egenandel

Det er ingen egenandel i forsikringen.

Forsikringssum

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

Forsikringsvilkår

0365-2 av 15.05.2024.

Meldefrist for forsikringstilfelle

Ved skade må Komplett 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 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 Komplett ved kjøp av produktet.

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

1. Hvilket produkt omfattes av forsikringen

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 forsikringen gjelder for

Forsikringen 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 forsikringen?

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

4. Når gjelder forsikringen?

Forsikringen gjelder i den perioden som fremgår av ordrebekreftelse/ faktura.

5. Forsikringen omfatter

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

- 5.1 Skader som innebærer sviktende funksjon og som er oppstått ved et plutselig, internt havari som ikke kan erstattes av produktgarantien eller selgers/produzentens ansvar for feil i henhold til kjøpsloven.
 - 5.1.1 For å kunne erstatte skader forårsaket av funksjonsfeil, må produktet leveres inn eller sendes til oppnevnt reparatør. Ta alltid kontakt med forsikringsselskapet ved skade, slik at vi kan henvise til riktig byrå for service.
- 5.2 Hvis skaden dekkes av en annen forsikring, kan skaden meldes via den forsikringen. Dersom det forsikrede produktet erstattes av den forsikringen og skaden også ville vært dekket av denne forsikringen, kan Tryg dekke

egenandelen fra den andre forsikringen opp til kjøpesummen for det forsikrede produktet.

6. Unntak

Erstatning gis ikke ved:

- 6.1 Skade som kommer utenfra eller 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 forårsaket av det forsikrede produktet.
- 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 Kunden må betale merkostnader som er forbundet med at sikre uten rimelig grunn bruker et annet verksted enn det forsikrings-selskapet anviser.
- 6.9 Skade forårsaket av seriefeil hos produsenten.

7. Definisjoner

Med erstatningsprodukt menes et helt nytt produkt eller et renoveret produkt.

8. Egenandel

Det er ingen egenandel i forsikringen

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.

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 listeprisen 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 gjelder i den perioden som fremgår av ordrebekreftelse/faktura og opphører uten varsel ved utløpet av avtalt forsikringstid eller ved kontantoppgjør. 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 fylle ut og sende inn skjemaet på <https://affinity.tryg.no/oppsigelse>

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.

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 14 nedenfor.

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 skadeoppjøret 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 forsikrings- tilfellet, 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 unnlater 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 unnlater 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 epidemi, pandemi, atomkjerneprosesser, krig (inkludert cyberkrigføring), krigslignende hendelser, borgerkrig, revolusjon, terrorhandlinger (inkludert cyberterrorisme), 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 forsikringsselskapet 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 EUs Personvernforordning og supplerende norsk personvernlovgivning. Personopplysningene som behandles er f.eks. navn, adresse, personnummer, betalingsinformasjon, øvrige opplysninger som forsikringsselskapet 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 Tryggs personvernerklæring på <https://affinity.tryg.no/gdpr/norwegian>.

Trygg-Hansa 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 dpo@trygg-hansa.se. 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

Forsikringsselskapet har rett til å registrere alle skader som rapporteres i forbindelse med denne forsikringen i forsikringsselskapenes 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 Trygg-Hansa Försäkring filial, Sverige, org.nr. 516403-8662 Filial til Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr