

Trygghetsavtal

För dig som önskar total trygghet



De viktigaste fördelarna med Trygghetsavtalet

- Täcker de flesta produktskador som orsakats av oförutsedda händelser såsom; fall och stötar, vatten, blixtnedslag etc.
- Täcker forlöst av produkt vid brand samt stöld vid inbrott i bostad, permanent semesterbostad eller kontor. Gäller även fastmonterad utrustning i bil.
- Gäller dygnet runt, över hela världen. Även vid flytt.
- I de fall den skadade produkten inte kan repareras lämnas ersättning genom en ersättningsprodukt med likvärdiga specifikationer som den skadade produkten.
- Du slipper självrisk, oavsett om det är en reparation eller om produkten ersätts med en ny. Undantaget är mobiltelefon där självrisken är 499,- för smart-telefoner och 299,- för övriga mobiltelefoner.
- Avdrag för ålder och användande (bruk) sker ej. Andra hem- och reseförsäkringar kan ge en reduktion av ersättningen beroende på produktens ålder.

Trygghetsavtalet är ett bra komplement till andra försäkringar

När man köper en produkt hos oss är den omfattad av tillverkarens garanti. Som konsument är du även skyddad av konsumentlagstiftningen som ger dig ett flertal rättigheter i händelse av fabrikationsfel på den köpta produkten. Förutom dina lagstadgade konsumenträttigheter är det dina personliga försäkringar som ska täcka oförutsedda händelser i hemmet och på resan. Vad dessa försäkringar täcker varierar mellan olika leverantörer och din kontrakterade täckningsnivå, men ofta har vanliga försäkringar ett flertal villkor och begränsningar i förhållande till produktskadan. Tabellen nedan visar skillnader mellan olika försäkringar och i vilka områden där Trygghetsavtalet kan vara ett gott komplement.

	Trygghetsavtal	Konsument-köplagen	Hemförsäkring	Reseförsäkring
Olycka	●	○	●	●
Stöld	●	○	●	●
Blixtnedslag Överspänning	●	○	●	●
Vattenskada	●	○	●	○
Brand	●	○	●	●
Fabrikationsfel	●	●	○	○

● Full täckning ● Medel täckning ○ Ingen täckning

Så här gör du vid en skada

Om din produkt skulle bli skadad eller gå sönder måste du anmäla skadan. Detta görs via ditt kundkonto där du klickar på Konto. Där finner du en länk till skadeschemat. Behöver du hjälp med din anmälan kan du ta kontakt med vårt kundcenter på telefon 08-664 4600. Vi har öppet alla vardagar mellan kl. 09:00-18:00.

- 1. Din produkt skadas eller går sönder.**
- 2. Logga in på ditt kundkonto, klicka på Konto och sedan på länken. Registrera försäkringsskada.**
- 3. Följ instruktionerna på skadeschemat och skicka in.**
- 4. Komplett Skadeavdelning gör en bedömning av skadorna och vid ersättningsbar skada lämnas ersättning med antingen reparation eller ett utbyte till en produkt med likvärdiga specifikationer.**
- 5. Din reparerade produkt eller ersättningsprodukt skickas till dig.**

Om du skulle vara missnöjd

Vi önskar att Trygghetsavtalet ska vara en extra säkerhet för dig och att din rätt till ersättning skall upprätthållas på ett korrekt och lagligt sätt. Vi vill därför göra dig uppmärksam på att du som användare är med och påverkar försäkringsärendet genom att uppfylla särskilda säkerhetsföreskrifter för att begränsa skadans omfattning. Säkerhetsföreskriften är tydlig med att du ej skall använda produkten där den utsätts för en uppenbar risk för skada. Samt att du, förutom att se till att produkten är inlåst om du lämnar den, ska se till att produkten används i enlighet med produktens bruksanvisning. I samtliga försäkringsärenden gör försäkringsgivaren en bedömning av ersättningskravet. Skulle du vara oenig med beslutet har du möjlighet att överklaga.

I första hand

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende och önskar en omprövning, eller om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats, ber vi dig vända dig till en ansvarig på avdelningen som kan se över ditt ärende. För snabbast återkoppling ber vi dig mejla affinity@trygghansa.se. Vill du hellre skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Affinity, 106 26 Stockholm. För att så effektivt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finner du högst upp till höger i ditt beslutsbrev. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

I andra hand

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan. Det är ofta tillräckligt för att

situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Överprövningsnämnden genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer.

Du når Klagomålsansvarig genom att mejla:

klagomal.affinity@trygghansa.se

Vill du hellre skriva ett brev är adressen:

Trygg-Hansa Affinity, Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm.

Överprövningsnämnd

Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en representant från Trygg-Hansa som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär var fjärde vecka. Du kan inte personligen närvara vid nämndssammanträdet men Kundombudsmannen har till uppgift att ta till vara dina intressen och framföra dina synpunkter.

De flesta ärenden kan prövas av nämnden men det finns några undantag, till exempel ärenden som inte först har omprövats på berörd avdelning och klagomål som inkommit mer än ett år efter att Trygg-Hansa meddelat slutligt beslut i ärendet. Om du vill få ett ärende prövat av nämnden, kontakta Klagomålsansvarig. Prövningen är kostnadsfri. Du har också möjlighet att få ditt ärende prövat i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN):

Allmänna reklamationsnämnden

Box 174

101 23 Stockholm

Tel: 08-508 860 00

E-post: arn@arn.se



Trygghetsavtal

Försäkringsbevis och villkor

Vad försäkringen omfattar

Försäkringen omfattar den eller de produkter (varor), som framgår av orderbekräftelse/ faktura och som försäkringspremie har betalats för.

När och var försäkringen gäller

Försäkringen gäller från inköpsdatum (det datum som är registrerat hos butik/ inköpsställe), och gäller för den period som framgår av orderbekräftelse/faktura. Försäkringen gäller i hela världen.

Skador som ersätts

Försäkringen ersätter:

- Skada som resulterar i en sviktande funktion och som uppstår genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse som inte omfattas av produktgaranti eller reklamationsrätt. Vid skada skall produkten lämnas in till reparatör anvisad av försäkringsbolaget.
- Förlust av produkten till följd av brand eller stöld genom inbrott i bostad, fritidshus eller kontor. Försäkringen täcker också stöld av fastmonterad utrustning i bil.
- För vissa produktgrupper kan även skydd för stöld som inte skett genom inbrott tecknas separat. För att stöld ska omfattas ska det skett plötsligt och oförutsett samt kunna knytas till en bestämd tidpunkt, plats och händelse. Se punkt 7 i villkoret för definitioner. Om detta skydd ingår i försäkringen för din produkt framgår dels i säljflödet och dels av din kvittering.

Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dig som ursprunglig ägare (försäkringstagare) av produkten eller för annan som senare gjort ett lagligt förvärv av den försäkrade produkten.

Premie

Premien framgår av orderbekräftelse/faktura.

Självrisk

Se punkt 8 i villkoren.

Försäkringsbelopp

Försäkringsbeloppet är begränsat till inköpspriset, som framgår av orderbekräftelse/ faktura.

Försäkringsvillkor

Trygghetsavtal, 0222-4 01.03.2025

Aktsamhetskrav och säkerhetsföreskrifter

Den försäkrade produkten skall hanteras med normal aktsamhet så att skada så långt som möjligt förhindras. Exempelvis får produkten inte användas i miljöer där risken för skada är uppenbar. Du ska se till att följa tillverkarens anvisningar för montering, installation, användning, skötsel och underhåll. Transport av försäkrad produkt ska ske på ett sätt så skada så långt som möjligt förhindras, exempelvis ska transportinstruktionerna i bruksanvisningen/instruktionsboken följas.

När du lämnar produkten i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor ska du se till att alla ytterdörrar och alla öppningsbara fönster som är belägna lägre än fyra meter över markytan är låsta. Isamtliga fall får nycklar ej lämnas kvar i låsen.

Reduktion eller bortfall av ersättning

Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts minskas ersättningen som regel med ett särskilt avdrag, normalt med 25%. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt falla bort (nedsättning med 100%).

1. Vilken produkt omfattas av trygghetsavtalet

Försäkringen kan endast tecknas i samband med köp av produkt på våra nätsidor och gäller enbart för det objekt som på inköpskvittot (försäkringsbeviset) antecknats som försäkrat. Försäkringen gäller även för standardtillbehör som medföljer i originalemballaget. Försäkringspremien framgår av inköpskvittot. Med standardtillbehör menas utrustning som är nödvändig för att kunna använda eller styra och kontrollera produkten fullt ut. Försäkringen gäller dock inte för utrustning som en begränsad period följer med i den försäkrade produktens originalförpackning i samband med kampanj eller annat erbjudande.

2. Vem gäller trygghetsavtalet för

Trygghetsavtalet följer produkten och gäller för den ursprungliga köparen av produkten, eller för en annan person eller organisation som förvärvar den försäkrade produkten senare på ett lagligt sätt.

3. Var trygghetsavtalet gäller

Försäkringen gäller i hela världen. Skadan regleras och ersätts i det land som produkten är köpt.

4. När trygghetsavtalet gäller Försäkringen gäller från inköpsdatum och är giltig för den period som framgår av orderbekräftelsen eller fakturan.

5. Trygghetsavtalet omfattar

Försäkringen omfattar följande skadehändelser på försäkrad produkt, med de begränsningar som anges i punkt 6 nedan:

- 5.1 Skada som resulterar i en sviktande funktion som uppstår genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse och som inte kan ersättas genom produktgarantin eller faller under säljarens felansvar enligt konsumentköplagen.
- 5.2 Förlust av försäkrat objekt genom brand eller stöld genom inbrott i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor. För definitioner se punkt 7. Försäkringen täcker också stöld av fastmonterad utrustning i din bil vid inbrott.
- 5.3 För vissa produktgrupper kan även skydd för stöld som inte skett genom inbrott tecknas separat. För att stöld ska omfattas ska det skett plötsligt och oförutsett samt kunna knytas till en bestämd tidpunkt, plats och händelse. Se

punkt 7 för definitioner. Om detta skydd ingår i försäkringen dör din produkt framgår dels i säljflödet och dels av din kvittering.

- 5.4 Skärmförsäkring. För skärmen på mobiltelefoner kan det tecknas en separat försäkring. Med skärm menas den delen av telefonens framsida som visar information, samt de delarna av telefonens framsida som har inverkan på produktens funktionalitet.

5.4.1 Skärmförsäkringen täcker skada på skärmen som innebär bristande funktion och som uppstått genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse.

5.4.2 För att kunna ersätta skada genom bristande funktion skall produkten lämnas in till butik eller anvisad reparatör.

6. Undantag

Ersättning lämnas inte för:

- 6.1 Skada som består i eller är en följd av slitage, förbrukning, onormalt brukande, åldersförändring, färg- eller formförändring, beläggning, försummat underhåll eller annan skada som inte påverkar funktionen hos produkten.
- 6.2 Förbrukningsmaterial så som exempelvis batterier, lampor, film, skrivhuvud, bläckpatroner skärmskydd.
- 6.3 Skador som orsakats av den försäkrade produkten, så kallade följdskador. Exempelvis att parketten skadas när tv:n faller i golvet.
- 6.4 Kostnad för installation, demontering och/eller montering av utrustningen i samband med skada.
- 6.5 Skada på programvara och spel samt skada förorsakad genom datavirus, fel i programvara eller bristande funktion till följd av sådant fel.
- 6.6 Skada på TV-skärmar innebärande att bildpunkter slocknat och/ eller bilden "bränt fast".
- 6.7 Förlust av information och data som lagrats på hårddisk, internminne, minneskort, USB-minne eller liknande.
- 6.8 Förlust av produkt förorsakad av annat än brand eller vid stöld genom inbrott i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor.
- 6.9 Du ansvarar själv för de extrakostnader som är följden av att du använder en annan verkstad än den försäkringsgivaren anvisat.
- 6.10 Alla kostnader som rör återskapande och/eller ominstallation och/eller inhämtning av data

- 6.11 Kostnad för underhåll, justering, modifiering eller service samt skada som har samband med sådan åtgärd.
- 6.12 Fabrikationsfel och seriefel som påtalats av tillverkaren
- Särskilda undantag som gäller vid tecknande av skärmförsäkring för mobiltelefoner
- 6.13 Skador på andra delar än skärmen, tex telefonens baksida, kontakter, ram eller liknande.
- 6.14 Vätskeskador och/eller fuktskador.

7. Definitioner

- Med bostad menas ditt bostadsutrymme i byggnad där du är folkbokförd och bofast.
- Med fritidshus menas en fast permanent byggnad, undantaget är hotell, pensionat, hyrda stugor eller liknande boendeformer med kortare hyresperioder.
- Med kontor menas en kontorsliknande arbetsplats i en fast permanent byggnad där du har ditt ordinarie arbete. Med kontor menas inte utrymmen som allmänheten har tillgång till. Exempelvis offentliga miljöer som butik, bibliotek, utställningslokaler inte heller menas omklädningsrum, klassrum, föreningslokal, matsalar etc.
- Med fast permanent byggnad menas ett hus eller en stuga på en fast grund. Till exempel omfattas inte någon form av fordon, husvagn, barack eller någon form av båt, pråm eller flotte.
- Med ersättningsprodukt menas en helt ny produkt eller en renoverad produkt, med ersättningsprodukt avses också den produkt som försäkringsgivaren utsett som motsvarande och som det utställda presentkortet avser. Med alla ersättningsprodukter medföljer en garanti på minst 12 månader.
- Med en bestämd tidpunkt, plats och händelse menas att du måste kunna förklara när, var och hur stölden skett i tillägg till de omständigheter som ligger till grund för stölden.
- Med en bestämd händelse menas inte ett händelseförlopp som är okänt eller som inte kan verifieras.

8. Självrisk

Smartphones har självrisk på kr 499,- vilket gäller både när telefonen repareras eller ersätts. För andra mobiltelefoner är det en självrisk på kr 299,- endast när mobilen byts ut med ny telefon eller ersätts genom presentkort. För skärmförsäkringen för mobiltelefoner är det en självrisk på 399kr vid varje skada. Andra produkter har ingen självrisk, oberoende av om produkten repareras eller ersätts.

9. Säkerhetsföreskrifter och Aktsamhetskrav

Den försäkrade produkten skall hanteras med normal aktsamhet så att skada så långt som möjligt förhindras.

Exempelvis får produkten inte användas i miljöer där risken för skada är uppenbar. Du ska se till att följa tillverkarens anvisningar för montering, installation, användning, skötsel och underhåll.

Transport av försäkrad produkt ska ske på ett sätt så skada så långt som möjligt förhindras, exempelvis ska transportinstruktionerna i bruksanvisningen/ instruktionsboken följas.

När du lämnar produkten i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor ska du se till att alla ytterdörrar och alla öppningsbara fönster som är belägna lägre än fyra meter över markytan är låsta. I samtliga fall får nycklar ej lämnas kvar i låsen.

Reduktion eller bortfall av ersättning. Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts minskas ersättningen som regel med ett särskilt avdrag, normalt med 25%. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt falla bort (nedsättning med 100%). För produkter som omfattas av punkten 5.3 gäller att produkten ska hållas under uppsikt om den inte är inlåst. När produkten lämnas obevakad ska den låsas in i en byggnad/rum eller annan låst förvaringsenhet. Lämnas produkten i en bil ska:

- bilen vara låst
- fönster, bagageutrymme och taklucka vara stängda
- produkten får inte vara synlig från utsidan

10. Ersättningsbestämmelser

Försäkringsbolaget avgör när produkten ska repareras eller ersättas med en ersättningsprodukt genom presentkort, samt vilken produkt kunden ska få istället. Ersättning kan endast lämnas i samma land som produkten är inköpt. Inget avdrag görs för värdeminskning på grund av ålder. Kontanter ersättning lämnas inte.

Vid ersättningsbar skada lämnas ersättning för reparationskostnaderna, dock högst upp till produktens återanskaffningsvärde vid skadetillfället.

Om reparation inte kan utföras på produkten ges, om möjligt, ersättning med en produkt av samma modell och märke eller, om sådan produkt inte finns att tillgå, en produkt med närmast motsvarande specifikation som den skadade produkten.

Om du väljer att införskaffa den av försäkringsbolaget utsedda ersättningsprodukten genom det utställda presentkortet förs resterande försäkringstid över på ersättningsprodukten. Försäkringen

fortsätter på en reparerad produkt, dock som längst avtalsperioden ut som finns på inköpskvittot eller orderbekräftelsen. Om du väljer att införskaffa annan produkt än den av försäkringsgivaren utsedda löper försäkringen inte vidare på den produkten. Försäkringen kan då sägas upp genom att fylla i schemat på <https://affinity.trygghansa.se/blanketter/upsagning/> varpå resterande del av premien återbetalas.

För ersättning av skador på skärmar med skärmförsäkring gäller att om det finns fler skador än bara på skärmen så ersätts endast skärmen. Är det, pga. telefonens skador eller skick, inte möjligt att genomföra en reparation ersätts med ett presentkort hos Komplett motsvarande vad det skulle kostat att reparera skärmen hos anvisad reparatör.

Hemservice inom 50 km från serviceverkstaden ersätts om det är orimligt att försäkringstagaren själv ska transportera varan till serviceverkstaden på grund av varans storlek. Det betraktas som rimligt med hemservice om produkten väger mer än 20 kg eller om TV har en skärmstorlek på mer än 32 tum. Försäkringsgivaren avgör i vilka fall hemservice ska accepteras. Kontakta därför alltid försäkringsgivaren så att vi kan avgöra om du har rätt till hemservice och utse lämplig servicefirma.

11. Försäkringstid

Försäkringen löper från leveransdatum, se punkt 4, och upphör att gälla utan föregående uppsägning senast när den längsta sammanlagda försäkringstiden förflutit. Varje försäkringsperiod är 12 månader och premien erläggs för 12 månader i sänder. Ifall en skadad eller förlorad produkt ersätts med en ersättningsprodukt påverkas inte försäkringsperioden.

Under perioden för återförsäljarens åtaganden för öppet köp kan försäkringen alltid sägas upp med full returrätt av den erlagda premien. På Min sida på Komplett.se kan du se vilken öppet köp-period som gäller för produkten. En uppsägning under denna period skall alltid göras till den butik där du köpt försäkringen. Om försäkringsbehovet har upphört eller om någon annan liknande omständighet har inträffat efter att återförsäljarens åtaganden om öppet köp upphört kan du säga upp din försäkring till Trygg-Hansa genom att fylla i formuläret för uppsägning på <https://affinity.trygghansa.se/blanketter/upsagning/>

12. Premiebetalning

Premien ska betalas i samband med köp av produkten. För utvalda produktgrupper, kan du även välja att betala via automatiserade, återkommande betal-/konto-/kreditkortsdebiteringar*. Betalar du via löpande betalningar från ditt kort ska du se till att ha täckning på kontot senast dagen före varje betalningsperiods utgång.

Om du inte har täckning på kontot, eller låter bli att uppdatera kortnummer som löpt ut, sägs försäkringen upp efter påminnelse från oss. Försäkringsgivaren har rätt att justera premien i samband med förnyelse av försäkringen. Du kommer i så fall att informeras före det priset träder i kraft.

Du kan när som helst under försäkringstiden avbryta din löpande försäkring genom att maila affinity@trygghansa.se ange då ditt kvittonummer och att du vill säga upp din löpande försäkring. Förlängning tecknas genom betalning av premie för nästkommande försäkringsperiod, senast sista dagen av innevarande försäkringsperiod för att försäkringen ska fortsätta att gälla. Har du valt att betala hela premien i förskott, och det är en produkt som kan förnyas, blir du erbjuden förnyelse i god tid före din huvudförfallodag.

Premierna är avtalade mellan Trygg-Hansa och Komplett och är fastsatta enligt Trygg-Hansas tariff, Komplett erhåller ersättning för försäljning av försäkringarna.

*Kortet ska vara ett debet-, eller kreditkort med s.k. "off-line funktionalitet", såsom Visa eller MasterCard. Vi tar inte American Express eller Diner

13. Vid skada

Skadeanmälan ska göras utan dröjsmål efter det att du fick kännedom om skadan. Skador måste rapporteras via Min Sida på www.komplett.se. Behöver du hjälp med att göra anmälan kan Komplett support kontaktas på telefon 031-710 20 00. Beträffande preskription, se punkt 14 nedan. Vid stöld skall inbrottet anmälas till polisen på den ort där det inträffat, polisanmälan och originalkvitto ska bifogas skadeanmälan. Skadad produkt ska levereras till försäljningsstället eller reparatör med undantag av skador till följd av brand och stöld. Försäkringstagaren får själv stå för alla extra kostnader som uppstår till följd av att försäkringstagaren utan rimlig grund eller anledning använder sig av en annan serviceverkstad än den som försäkringsbolaget anvisat.

14. Allmänna bestämmelser

Har samma produkt försäkrats mot samma risk hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot dig som om det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än vad som sammanlagt svarar mot skadan.

Om du begär ersättning i bedrägligt syfte, uppgivit, förtigit eller dolt något av betydelse för bedömningen av ersättningen eller åsidosatt din skyldighet enligt ovan eller inte fullgjort dina plikter enligt punkterna 9 och 13, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Det samma gäller skada som du orsakat genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Med dig jämfälls den som med ditt samtycke har tillsyn över den försäkrade

produkten, samt din maka, make, sambo eller annan familjemedlem. Du måste i samband med skadeanmälan förse försäkringsgivaren med alla uppgifter av betydelse för försäkringsärendet och en utförlig beskrivning av vad som orsakat skadan, plats och tidpunkt ska alltid anges.

Ingen ersättning lämnas för skada vars uppkomst eller omfattning står i samband med atomkärnprocess, åverkan eller skada från epidemi, pandemi, kärnvapen och/eller kemiska och/eller biologiska och/eller radiologiska vapen, krig, krigsliknande händelse, agerande av fiendemakt, inbördeskrig, myteri, revolution, terrorism, terrorhandling, upplopp eller uppror, militärkupp, revolt, civila oroligheter som antar samma proportioner som, eller motsvarar, en resning, militärkupp eller övertagande av makt, konfiskation, rekvisition eller skada på försäkrat objekt genom myndighets ingripande.

Försäkringsgivaren är inte heller ansvarig för förlust genom att skaderegleringen fördröjts genom händelse som avses i föregående stycke eller på grund av arbetsmarknadskonflikt. Försäkringen ger ingen täckning, förmån eller annan form av ersättning om den bryter mot en internationell sanktion, förbud eller annan rättsordning som beslutats av

Förenta nationerna (FN), Europeiska unionen (EU), Storbritannien eller Förenta staterna (USA).

I den mån Trygg-Hansa har betalt ersättning övertar Trygg-Hansa din rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan. Om du efter inträffad skada avstår din rätt till ersättning av annan enligt kontrakt, garanti eller liknande eller avstår från återkravsrätt, begränsas Trygg-Hansas ersättningsskyldighet i motsvarande mån och utgiven försäkringsersättning ska återbetalas till Trygg-Hansa.

Vill du ha försäkring ersättning eller annat försäkringsskydd så måste du väcka talan inom 10 år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Annars går rätten till ersättning förlorad. Har du anmält en skada till Trygg-Hansa inom den tid som angetts har du alltid minst sex månader på dig att väcka talan vid domstol från det att Trygg-Hansa har förklarat att det har tagit slutlig ställning till ersättningsanspråket.

15. Skaderegistrering

Bolaget har rätt till att registrera alla skador som rapporteras i samband med denna försäkring i försäkringsbolagens centrala skaderegister, GSR (gemensamt skaderegister). Registret används uteslutande i samband med skadebehandling.

16. Försäkringsavtalslagen (FAL)

För denna försäkring gäller i övrigt Försäkringsavtalslagen (2005:104) (FAL). På detta försäkringsavtal tillämpas svensk rätt. Har vi inte

uppfyllt våra åtaganden i försäkringsavtalet kan du begära rättelse genom att i brev till oss redogöra för ditt ärende och be om vårt yttrande. Möjlighet finns också att få din rätt prövad enligt dessa försäkringsvillkor genom att väcka talan i allmän domstol.

17. Sammanfattning av integritetspolicy

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning och kompletterande dataskyddslagstiftning i Sverige. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer, betalningsinformation, övriga uppgifter som behövs för tecknande, förnyelse- eller ändring av försäkring eller övrig försäkringsadministration, såväl som uppgifter som lämnas i samband med skadereglering, etc.

Uppgifterna hämtas vanligtvis från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners eller försäkringsförmedlare. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund enligt försäkringsavtalet, eller när det gäller känsliga personuppgifter för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, såsom vid bedömning av försäkringsansökan, utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal.

Personuppgifterna kan även användas för marknadsföring och som underlag för riskbedömning, analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, försäkringsförmedlare eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag även behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt för ändamålen. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Trygg-Hansas integritetspolicy på <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter>

Trygg-Hansa är personuppgiftsansvarig. Du har rätt att få veta om hur dina uppgifter behandlas av oss och få ett utdrag om detta (registerutdrag). Du har även rätt att få felaktiga uppgifter rättade eller raderade i vissa fall. Du kan även begära att hanteringen begränsas eller invända mot hanteringen av dina uppgifter samt begära att de uppgifter du själv har lämnat till oss flyttas till någon annan (s.k. dataportabilitet).

Du kontakter oss genom att skriva till dpo@trygghansa.se eller till Trygg-Hansa, Dataskyddsombud, Box 7830, 103 98 Stockholm. Genom att kontakta oss kan du även begära att integritetspolicyn skickas per post till dig samt meddela att dina personuppgifter inte ska användas för direktmarknadsföring.

18. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring filial, org.nr 516403-8662. Filial till Tryg Forsikring A/S Danmark, www.tryg.dk, CVR-nr. 24 260 666.

19. Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder. Om du inte är nöjd med vårt beslut i samband med skada, har du möjlighet att överklaga ärendet till oss. Vi vill också att du beskriver vad det är i beslutet som du anser är fel.

I första hand

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende och önskar en omprövning, eller om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats, ber vi dig vända dig till en ansvarig på avdelningen som kan se över ditt ärende. För snabbast återkoppling ber vi dig mejla affinity@trygghansa.se. Vill du hellre skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Affinity, 106 26 Stockholm.

För att så effektivt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finner du högst upp till höger i ditt beslutsbrev. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

I andra hand

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan. Det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Överprövningsnämnden genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer.

Du når Klagomålsansvarig genom att mejla: klagomal.affinity@trygghansa.se

Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Affinity, Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm.

Överprövningsnämnd

Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en representant från Trygg-Hansa som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär var fjärde vecka. Du kan inte personligen närvara vid nämndsammanträdet men Kundombudsmannen har till uppgift att ta till vara dina intressen och framföra dina synpunkter.

De flesta ärenden kan prövas av nämnden men det finns några undantag, till exempel ärenden som inte först har omprövats på berörd avdelning och klagomål som inkommit mer än ett år efter att

Trygg-Hansa meddelat slutligt beslut i ärendet. Om du vill få ett ärende prövat av nämnden, kontakta Klagomålsansvarig. Prövningen är kostnadsfri. Du kan även få ärendet prövat av: Allmänna reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm
Telefon: 08-508 86 000

Du har även möjlighet att väcka talan mot oss vid allmän domstol.

Twist mot oss

Om du har en försäkring som innehåller ett rätts-skyddsmoment kan detta rättskydd även komma att gälla vid en twist mot oss. Rättsskyddsförsäkringen gäller under de förutsättningar som framgår av de försäkringsvillkoren.

Rådgivning

Allmän rådgivning i försäkringsfrågor kan du få kostnadsfritt hos:

Konsumenternas Försäkringsbyrå
Box 24215
104 51 STOCKHOLM
Telefon 08-22 58 00

Konsumentverket

Du som privatperson kan även vända dig till Konsumentverket och deras upplysningstjänst Hallå Konsument, eller den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp. För att se vad just din kommun erbjuder, se din kommuns hemsida.

Kontakt
Hallå Konsument Box 48
651 02 Karlstad
Telefon: 0771-525 525
Webb: www.hallakonsument.se