KOMPLETT.se

Trygghetsavtal

För dig som önskar Komplett trygghet



De viktigaste fördelarna med Trygghetsavtalet

- Täcker de flesta produktskador som orsakats av oförutsedda händelser såsom; fall och stötar, vatten, blixtnedslag etc.
- Täcker förlust av produkt vid brand samt stöld vid inbrott i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt 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 med en ersättningsprodukt med likvärdiga specifikationer som den skadade produkten.
- Du slipper självrisk, oavsett om det är en reparation eller om produkten ersätts med en ersättningsprodukt. Undantaget är mobiltelefon där självrisken är 499,- för smart-telefoner och 299,- för övriga mobiltelefoner.
- Avdrag för ålder och användande (bruk) sker ej. Andra försäkringar kan ge en reduktion av ersättningen beroende på produktens ålder.

Trygghetsavtalet är ett bra komplement till andra försäkringar

När man köper en produkt hos Komplett är den omfattad av tillverkarens garanti. Som konsument är du även skyddad av konsumentskyddslagstiftning som ger dig ett flertal rättigheter i händelse av ursprungliga fel på den köpta produkten. Utöver dina lagstadgade rättigheter som konsument kan andra försäkringar täcka oväntade händelser hemma och på resan. Vad försäkringarna ersätter beror på vilket försäkringsbolag du har och vilken omfattning på försäkringarna som du valt. Tabellen nedan visar generella skillnader mellan olika försäkringar och i vilka områden där Trygghetsavtalet kan vara ett gott komplement.

	Trygghetsavtal	Konsument-köplagen	Hemförsäkring – grundskydd	Reseförsäkring som ingår i vissa bankkort
Olyckshändelse*	●	○	◔	◔
Stöld	◔	○	◔	◔
Blixtnedslag/ Överspänning	●	○	◔	◔
Vattenskada	●	○	◔	○
Brand	●	○	◔	◔
Fabrikationsfel	◔	●	○	○

* Orsakad av plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse.

● Full täckning ◔ Viss täckning** ○ Ingen täckning

** Med ”viss täckning” avses att försäkringsskyddet kan vara begränsat, både vad gäller den aktuella händelsen och storleken på ersättningen. Ersättningen kan exempelvis påverkas av självrisk och/eller åldersavdrag. Kontakta ditt försäkringsbolag för information om vad som gäller för aktuell försäkring.

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 hos Komplett där du klickar på Konto. Där finner du en länk till skadeanmälan. Behöver du hjälp med din anmälan kan du ta kontakt med vårt kundcenter på telefon 031-710 20 00. 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 för skadeanmälan 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

Trygghetsavtalet finns för att ge dig ett extra skydd. För att vi ska kunna handlägga ärendet på rätt sätt är det viktigt att du utförligt förklarar vad som skett och hur det gick till.

Vid varje försäkringsärende gör försäkringsgivaren en bedömning av ditt ersättningskrav. Om du inte håller med om beslutet kan du överklaga. I din överklagan är det viktigt att förklara vad det är du är missnöjd med.

I första hand
Om du inte är nöjd med beslutet i ditt ärende, eller med hur ärendet har hanterats, kan du begära en omprövning. Då kontaktar du en ansvarig på avdelningen som går igenom ärendet på nytt.

För snabbast svar rekommenderar vi att du mejlar till affinity@trygghansa.se.

Om du hellre vill skicka brev är adressen: Trygg-Hansa CardsAffinity, 106 26 Stockholm.

För att vi ska kunna hjälpa dig så effektivt som möjligt behöver du ange ditt namn, skadenummer och vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finns i beslutsbrevet. Har du ny information eller ytterligare underlag som vi inte tidigare har fått, skicka gärna med det.

I andra hand
Vi rekommenderar att du först begär en omprövning enligt ovan, eftersom det oftast räcker för att lösa situationen. Om du därefter fortfarande inte är nöjd med beslutet kan du begära att ärendet prövas av vår Överprövningsnämnd genom att kontakta nämnden. I ditt klagomål behöver du beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange ditt namn och skadenummer.

Du når Överprövningsnämnden genom att fylla i formuläret på: www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd

Överprövningsnämnden
Överprövningsnämnden är oberoende från skade- och säljorganisationen och består av en ordförande från Trygg-Hansa samt en kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder vanligtvis ungefär var fjärde vecka.

Du kan inte delta personligen i prövningen, men Kundombudsmannen framför dina synpunkter. De flesta ärenden kan prövas, men vissa undantas – till exempel ärenden som inte först har omprövats på avdelningen eller klagomål som inkommit mer än ett år efter Trygg-Hansas slutliga beslut. Om du vill få ett ärende prövat kontaktar du Överprövningsnämnden. Prövningen är kostnadsfri.

Andra instanser för rådgivning och prövning
Du kan även vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för prövning av ditt ärende:

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm
Tel: 08 508 860 00
E post: arn@arn.se

KOMPLETT.se



Trygghetsavtal

Förköpsinformation och villkor

Försäkringsgivare för denna försäkring är Tryg Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial.

Trygghetsavtal – Förköpsinformation

Den här informationen är en kort översikt av försäkringen. Den ersätter inte de fullständiga försäkringsvillkoren. Du har rätt att få denna information innan du köper försäkringen. Det är viktigt att du läser och sparar den här informationen. Villkoren kan innehålla fler begränsningar och säkerhetsföreskrifter än de som räknas upp här. Om något skydd är extra viktigt för dig, ta reda på om det omfattas av din försäkring genom att kontakta Kompletts kundservice. Du kan inte påverka eller ändra i omfattningen av försäkringen. Försäkringen säljs av Komplett och kan endast köpas tillsammans med vissa utvalda produkter. Försäkringsgivare är Tryg Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial.

Försäkringen är ett komplement till dina lagstadgade rättigheter och det skydd som kan ingå i din hemförsäkring. När du köper den här försäkringen har du både lagstadgad ångerrätt och öppet köp. Det ger dig tid att kontrollera vad din hemförsäkring täcker, så att du kan undvika att betala för dubbelt försäkringsskydd.

Försäkringen är framtagen i samarbete mellan Trygg-Hansa och Komplett. Komplett distribuerar försäkringen och erhåller ersättning för marknadsföring, försäljning och distribution.

Om du behöver råd eller hjälp inför ditt köp, kontakta konsumentvägledaren i din kommun eller Konsumenternas försäkringsbyrå, se www.konsumenternas.se.

Vad försäkringen omfattar

Försäkringen gäller för de produkter som står angivna på ditt inköpskvitto/försäkringsbevis och som du har betalat premie för.

När och var försäkringen gäller

Försäkringen gäller från inköpsdatum (det datum då försäkringen är betald och som är registrerat hos Komplett), och gäller för den period som framgår av ditt inköpskvitto (försäkringsbevis). Observera att en förutsättning för att försäkringen ska börja gälla är att den har betalts. Försäkringen gäller i hela världen.

Skador som ersätts

- Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse. Vid skada ska produkten lämnas in till reparatör anvisad av försäkringsgivaren.
- Förlust av produkten till följd av brand eller stöld genom inbrott i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor. Försäkringen täcker också stöld av fastmonterad utrustning i bil.
- För vissa produktgrupper kan även Extra stöldskydd tecknas, det är ett tilläggsskydd som omfattar fler förlusthändelser. Extra stöldskydd omfattar förlust av produkten genom rån, överfall eller då egendomen tas ifrån dig på ett sådant sätt att du omedelbart uppfattar stölden. Kan bara tecknas i samband med köp av Trygghetsavtalet.
- Skärmförsäkring. För skärmen på mobiltelefoner kan det tecknas en separat försäkring som bara gäller för skador på skärmen. Med skärm menas den delen av telefonens framsida som visar information, samt de delarna av telefonens framsida som har inverkan på produktens funktionalitet.

Exempel på vad som inte ersätts av försäkringen

Ersättning lämnas inte för:
Skada som består i eller är en följd av slitage, förbrukning, onormalt brukande eller annan skada som inte påverkar funktionen hos produkten. Förbrukningsmaterial såsom t ex lampor, film, skrivarhuvuden, bläckpatroner.

Skada förorsakad av försäkrade produkten (följdskada). Skada på programvara eller spel samt skada förorsakad genom datavirus, fel i programvara eller bristande funktion till följd av sådant fel.

Förlust av produkt förorsakad av annat än stöld genom inbrott i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor (om du tecknat Extra stöldskydd gäller inte denna begränsning).

Ytterligare undantag som gäller vid tecknande av skärmförsäkring för mobiltelefoner:
Skador på andra delar än skärmen, t ex telefonens baksida, kontakter, ram eller liknande. Vätskeskador och/eller fuktskador.

För fullständiga begränsningar hänvisas till Försäkringsvillkoret.

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.

Om du säljer eller på annat sätt överlåter din försäkrade produkt kan du välja att säga upp försäkringen alternativt kan du överlåta försäkringen till produktens nya ägare. Vid en överlåtelse måste du informera Trygg-Hansa.

Fyll i blankett på https://affinity.trygghansa.se och mejla den till affinity@trygghansa.se

Premie

Premien framgår av inköpskvittot (försäkringsbeviset).

Produkt	Självrisk
Smartphones	499 kronor vid varje skada
Övriga mobiltelefoner	299 kronor vid utbyte
Skärmförsäkring	399 kronor vid varje skada
Övriga produkter	0 kronor

Högsta ersättning

Ersättningens storlek är begränsad till inköpspriset, som framgår av inköpskvittot (försäkringsbeviset).

Försäkringsvillkor

Trygghetsavtal, 0222-5 01.09.2026

Aktsamhetskrav och säkerhetsföreskrifter

Den försäkrade produkten ska 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 kan ersättningen minskas efter vad som är skäligt med hänsyn till förhållandets samband med den inträffade skadan, det uppsåt eller den vårdslöshet som har förekommit och omständigheterna i övrigt. 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 Kompletts nätsidor och gäller enbart för det objekt som på inköpskvittot (försäkringsbeviset) antecknats som försäkrat. Försäkringspremien framgår av inköpskvittot.

Försäkringen gäller även för de standardtillbehör som medföljer produkten och som ingår i originalemballaget. Med standardtillbehör menas de tillbehör som är nödvändiga för att kunna bruka eller styra produkten fullt ut, t ex fjärrkontroll, laddare eller liknande. Försäkringen gäller dock inte för utrustning som en begränsad period följer med i den försäkrade produktens originalemballage i samband med kampanj eller annat erbjudande.

2. Vem gäller Trygghetsavtalet för

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

Om du säljer eller på annat sätt överlåter din försäkrade produkt kan du välja att säga upp försäkringen alternativt kan du överlåta försäkringen till produktens nya ägare. Vid en överlåtelse måste du informera Trygg-Hansa.

Fyll i blankett på https://affinity.trygghansa.se och mejla den till affinity@trygghansa.se

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 inköpskvittot (försäkringsbeviset).

5. Trygghetsavtalet omfattar

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

5.1 *Utifrån kommande händelse*
Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse. Vid skada ska produkten lämnas in till en reparatör anvisad av försäkringsgivaren.

5.2 *Brand eller inbrott*
Förlust av produkten till följd av 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 bil.

5.3 *Extra stöldskydd*
Tecknar du Trygghetsavtalet för din produkt kan för vissa produktgrupper även Extra stöldskydd tecknas, det är ett tilläggsskydd som omfattar fler förlusthändelser. Om försäkringen går att teckna för en produkt ser du det direkt i säljflödet på Kompletts hemsida. Har du tecknat skyddet framgår det tydligt på ditt inköpskvitto (försäkringsbevis). Extra stöldskydd omfattar förlust av produkten genom rån, överfall eller då egendomen tas ifrån dig på ett sådant sätt att du omedelbart uppfattar stölden.

5.4 *Skärmförsäkring*
För skärmen på mobiltelefoner kan det tecknas en separat försäkring som bara gäller för skador på skärmen. Med skärm menas den delen av telefonens framsida som visar information, samt de delarna av telefonens framsida som har inverkan på produktens funktionalitet. Skärmförsäkring kan inte kombineras med omfattningarna i punkt 5.1–5.3.

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 ska 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, ålders-, 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. Se dock punkt 5.3 för speciella bestämmelser som gäller om Extra stöldskydd tecknats.

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.

Ytterligare undantag som gäller vid tecknande av skärmförsäkring för mobiltelefoner

6.13 Skador på andra delar än skärmen, t ex 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 bedömt som motsvarande och som det utställda presentkortet avser.

8. Självrisk

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

9. Säkerhetsföreskrifter och Aktsamhetskrav

Den försäkrade produkten ska 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.

9.1 *Reduktion eller bortfall av ersättning*
Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts kan ersättningen minskas efter vad som är skäligt med hänsyn till förhållandets samband med den inträffade skadan, det uppsåt eller den vårdslöshet som har förekommit och omständigheterna i övrigt. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt falla bort (nedsättning med 100 %).

10. Ersättningsbestämmelser

Försäkringsgivaren avgör när produkten ska repareras eller ersättas med en ersättningsprodukt, samt vilken produkt du ska få istället. Vid ersättningsprodukt utställs presentkort på Komplett för inköp av den ersättande produkten. Ersättning kan endast lämnas i samma land som produkten är inköpt. Ersättningsbeloppet är begränsat till inköpspriset, som framgår av inköpskvittot (försäkringsbeviset). Inget avdrag görs för värdeminskning på grund av ålder. Kontantersättning lämnas inte.

Vid skada som ersätts genom reparation 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. Med alla ersättningsprodukter medföljer en garanti på minst 12 månader.

Om du väljer att införskaffa den av försäkringsgivaren utsedda ersättningsprodukten genom det utställda presentkortet för produkten förs resterande försäkringstid över på ersättningsprodukten. Vid reparation av produkt löper försäkringen vidare på produkten, dock som längst avtalsperioden ut. Avtalsperioden framgår av inköpskvittot (försäkringsbeviset). Om du väljer att införskaffa annan produkt än den av försäkringsgivaren utsedda löper försäkringen inte vidare på den produkten då risken ändrats. Du kan då säga upp försäkringen genom att kontakta Trygg-Hansa eller genom att fylla i uppsägningsformuläret på https://affinity.trygghansa.se/blanket-ter/uppsagning/ varpå resterande del av premien återbetalas till dig.

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, p g a 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 inköpsdatum, se punkt 4, och upphör att gälla utan föregående uppsägning senast när den längsta sammanlagda försäkringstiden förflutit. Försäkringen gäller normalt ett år och förnyas genom att du betalar premien för den nya perioden. Du kan säga upp försäkringen när som helst under försäkringsperioden, och den avslutas då vid nästa huvudförfallodag. Ifall en skadad eller förlorad produkt ersätts med en ersättningsprodukt påverkas inte försäkringsperioden.

Du har 14 dagars ångerrätt på ditt köp av försäkringen räknat från den dagen du mottog produkten som försäkringen gäller för.

Under perioden för Kompletts 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 ska alltid göras till Komplett. Om försäkringsbehovet har upphört eller om någon annan liknande omständighet har inträffat efter att Kompletts åtaganden om öppet köp upphört kan du säga upp din försäkring genom att kontakta Trygg-Hansa. Du kan även fylla i formuläret för uppsägning på https://affinity.trygghansa.se/blanketter/uppsagning/

12. Premiebetalning

Premien betalas i samband med köp av produkten. Vid förnyelse av försäkringen ska premien för nästkommande försäkringsperiod betalas senast sista dagen av innevarande försäkringsperiod för att försäkringen ska fortsätta att gälla. Om försäkringen för din produkt kan förnyas, blir du erbjuden förnyelse i god tid före din huvudförfallodag.

Komplett erhåller ersättning för försäljning av försäkringarna.

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 ska 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 försäkringsgivaren 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 jämställs 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 upplysningar 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. Försäkringsgivaren är inte skyldigt att lämna försäkringsskydd, betala ersättning för en skada eller kostnad eller tillhandahålla en förmån om det skulle innebära att försäkringsgivaren bryter mot eller blir exponerad för någon sanktion, förbud eller restriktion som utfärdats av FN, EU, Storbritannien, USA eller som följer av andra nationella sanktionsregelverk.

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 försäkringsersättning 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

Försäkringsgivaren äger rätt att i ett för försäkringsbranschen gemensamt skadeanmälningsregister (GSR) registrera anmälda skador i anledning av denna försäkring.

16. Försäkringsavtalslagen (FAL)

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

17. Så behandlar vi dina personuppgifter

Trygg-Hansa Försäkring filial är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Personuppgifterna kan innehålla information om din hälsa och fackliga tillhörighet. Vi behandlar dina personuppgifter för att administrera din försäkring, till exempel för att kunna beräkna premier, betala ut ersättning om du drabbas av en skada samt göra analyser och beräkningar på statistiskt material. Läs gärna hela vår integritetspolicy på trygghansa.se/personuppgifter. Där kan du bland annat se vilka uppgifter vi använder för vilka ändamål, vilka parter vi delar dina uppgifter med och vilka rättigheter du har gällande dina personuppgifter. Om du inte har tillgång till internet kan du ringa vår kundservice på 0771-111 110 för att få informationen. Du är alltid välkommen att kontakta vårt dataskyddsombud om du har frågor eller vill ha hjälp. Skriv till dpo@trygghansa.se.

18. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare för denna försäkring är Tryg Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial.

19. Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder men om du inte är nöjd med beslutet i ditt ärende, eller med hur ärendet har hanterats, kan du begära en omprövning. Då kontaktar du en ansvarig på avdelningen som går igenom ärendet på nytt.

För snabbast svar rekommenderar vi att du mejlar till affinity@trygghansa.se.

Om du hellre vill skicka brev är adressen:
Trygg-Hansa CardsAffinity, 106 26 Stockholm.

För att vi ska kunna hjälpa dig så effektivt som möjligt behöver du ange ditt namn, skadenummer och vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finns i beslutsbrevet. Har du ny information eller ytterligare underlag som vi inte tidigare har fått, skicka gärna med det.

I andra hand
Vi rekommenderar att du först begär en omprövning enligt ovan, eftersom det oftast räcker för att lösa situationen. Om du därefter fortfarande inte är nöjd med beslutet kan du begära att ärendet prövas av vår Överprövningsnämnd genom att kontakta nämnden. I ditt klagomål behöver du beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange ditt namn och skadenummer.

Du når Överprövningsnämnden genom att fylla i formuläret på: www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd

Överprövningsnämnden
Överprövningsnämnden är oberoende från skade- och säljorganisationen och består av en ordförande från Trygg-Hansa samt en kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder vanligtvis ungefär var fjärde vecka.

Du kan inte delta personligen i prövningen, men Kundombudsmannen framför dina synpunkter. De flesta ärenden kan prövas, men vissa undantas – till exempel ärenden som inte först har omprö-

vats på avdelningen eller klagomål som inkommit mer än ett år efter Trygg-Hansas slutliga beslut. Om du vill få ett ärende prövat kontaktar du Överprövningsnämnden. Prövningen är kostnadsfri.

Andra instanser för rådgivning och prövning
Du kan även vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för prövning av ditt ärende:

Allmänna reklamationsnämnden
Box 174
101 23 Stockholm
Tel: 08 508 860 00
E post: arn@arn.se

Tvist mot oss
Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättskydd även komma att gälla vid en tvist 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
Tel: 08-22 58 00

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