

Utökad garantiförsäkring

För dig som önskar extra trygghet



De viktigaste fördelarna med försäkringen

- Gäller dygnet runt, över hela världen.
- 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.
- Avdrag för ålder och användande (bruk) sker ej. Andra hem- och reseförsäkringar kan ge en reduktion av ersättningen beroende på produktens ålder.

Försäkringen är ett bra komplement till din produkt

När man köper en produkt hos oss är den omfattad av tillverkarens garanti. Som köpare är du även skyddad av Köplagen som ger dig ett flertal rättigheter i händelse av fabrikationsfel på den köpta produkten.

Förutom dina lagstadgade rättigheter är det dina företagsförsäkringar som täcker oförutsedda händelser på kontoret och på tjänsteresor. Vad dessa försäkringstyper täcker varierar mellan olika försäkringsbolag och vilket försäkringsskydd du har avtalat, men ofta har vanliga försäkringar ett flertal begränsningar vid produktskador.

Så här gör du vid en skada

Om din produkt skulle bli skadad måste du anmäla skadan. Detta görs via ditt kundkonto där du klickar på Konto. Där finner du en länk till skadeanmälningsformuläret. 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. 09:00-17:00.

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 skadeanmälningsformuläret och skicka in.

4. Kompletts skadeavdelning gör en bedömning av skadorna och vid ersättningsbar skada lämnas ersättning med antingen reparation eller kontantersättning.

5. Din reparerade produkt eller ersättningsprodukt skickas till dig.

Säkerhetsföreskrifter & Om du inte är nöjd

Vi önskar att Försäkringen ska vara en extra trygghet 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 har påverkan på försäkringsärendet genom att följa de angivna säkerhetsföreskrifterna för att begränsa skadans omfattning.

Säkerhetsföreskrifterna anger bland annat att du ej skall använda produkten där den utsätts för en uppenbar risk för skada. Samt att du ska se till att produkten används i enlighet med produktens bruksanvisning.

I samtliga försäkringsärenden gör försäkringsbolaget en bedömning av ersättningskravet. Skulle du inte vara nöjd 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 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.

Ärendet kan också prövas vid allmän domstol. Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättsskydd även komma att gälla vid en tvist mot oss. Rättsskyddsförsäkringen gäller under de förutsättningar som framgår av de försäkringsvillkoren.



Utökad garantiförsäkring

Förköpsinformation och Villkor

Utökad garantiförsäkring

Förköpsinformation

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 för den period som framgår av orderbekräftelse/faktura. Försäkringen gäller i hela världen.

Skador som ersätts

Försäkringen ersätter:

- Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom ett plötsligt, oförutsett inre haveri som inte kan ersättas genom produktgaranti eller som kan ersättas genom säljarens felansvar. Vid skada skall produkten lämnas in till reparatör anvisad av försäkringsbolaget.
- Om skadan täcks av en annan försäkring kan skadan anmälas via den försäkringen. Om det försäkrade produkten ersätts genom den försäkringen och skadan även skulle ha omfattats av denna försäkring, kan Trygg-Hansa täcka självriskan från den andra försäkringen upp till den försäkrade varans inköpspris.

Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för den juridiska person (försäkringstagaren) som är ursprunglig ägare av produkten eller för annan som senare gjort ett lagligt förvärv av den försäkrade produkten. Med försäkringstagaren jämställs den som med försäkringstagarens samtycke har tillsyn över den försäkrade produkten.

Premie

Premien framgår av orderbekräftelse/faktura.

Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

Försäkringsbelopp

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

Försäkringsvillkor

Utökad garantiförsäkring 0249-1 15.05.2024

Aktsamhetskrav och säkerhetsföreskrifter

Den försäkrade produkten skall hanteras med normal aktsamhet så att skada så långt som möjligt förhindras. Du ska se till att följa tillverkarens anvisningar för montering, installation, användning, skötsel och underhåll.

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%).
jfr Försäkringsavtalslagens Kap. 4, § 6.

1. Vilken produkt omfattas av försäkringen

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 försäkringen för

Försäkringen gäller för den juridiska person (försäkringstagaren) som är ursprunglig ägare av produkten eller för annan som senare gjort ett lagligt förvärv av den försäkrade produkten. Med försäkringstagaren jämställs den som med försäkringstagarens samtycke har tillsyn över den försäkrade produkten.

Försäkringstagarens informationsplikt

- Det är försäkringstagarens ansvar att till var tid informera försäkringsbolaget om rätt kontaktuppgifter.
- Försäkringstagaren är införstådd med att kommunikation kan ske via de kontaktuppgifter som försäkringstagaren tillåtit genom att lämna dem vid tecknandet av försäkringen; e-mail, telefon, sms eller brev.

3. Var försäkringen gäller

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

4. När försäkringen gäller

Försäkringen är giltig för den period som framgår av orderbekräftelsen eller fakturan.

5. Försäkringen omfattar

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

- 5.1 Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom ett plötsligt, oförutsett

inre haveri som inte kan ersättas genom produktgaranti eller som kan ersättas genom säljarens felansvar.

- 5.1.1 För att kunna ersätta skada genom bristande funktion skall produkten lämnas in eller skickas till anvisad reparatör. Kontakta alltid försäkringsgivaren vid skada så att vi kan anvisa till rätt instans för service.

- 5.2 Om skadan täcks av en annan försäkring kan skadan anmälas via den försäkringen. Om det försäkrade produkten ersätts genom den försäkringen och skadan även skulle ha omfattats av denna försäkring, kan Trygg-Hansa täcka självriskens från den andra försäkringen upp till den försäkrade varans inköpspris.

6. Undantag

Ersättning lämnas inte för:

- 6.1 Skada som består i eller är en följd av en utifrån kommande händelse eller som 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 såsom exempelvis batterier, lampor, film, skrivhuvud, bläckpatroner.
- 6.3 Skador som orsakats av den försäkrade produkten, så kallade följdskador.
- 6.4 Kostnad för 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 lagras på hårddisk, internminne, minneskort, USB minne eller liknande.
- 6.8 Du ansvarar själv för de extrakostnader som är följden av att du använder en annan verkstad än den försäkringsgivaren anvisat.
- 6.9 Alla kostnader som rör återskapande och/eller ominstallation och/eller inhämtning av data
- 6.10 Kostnad för underhåll, justering, modifiering eller service samt skada som har samband med sådan åtgärd.
- 6.11 Fabrikationsfel och seriefel som påtalats av tillverkaren.

7. Definitioner

Med ersättningsprodukt menas en helt ny produkt eller en renoverad produkt.

8. Självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

9. Säkerhetsföreskrifter och aktsamhetskrav

Den försäkrade produkten skall hanteras med normal aktsamhet så att skada så långt som möjligt förhindras. Du ska följa tillverkarens anvisningar för montering, installation, användning, skötsel och underhåll.

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%).

jfr Försäkringsavtalslagens Kap. 4, § 6.

10. Ersättningsbestämmelser

Försäkringsbolaget avgör när och hur produkten ska ersättas, med reparation eller kontanterättning. Ersättning kan endast lämnas i samma land som produkten är inköpt. Inget avdrag görs för värdeminskning på grund av ålder och bruk.

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

Om reparation inte kan utföras på produkten lämnas kontanterättning motsvarande produktens återanskaffningsvärde vid skadetillfället dock maximalt upp till ursprungligt inköpspris.

Försäkringen fortsätter på en reparerad produkt, dock som längst avtalsperioden ut som framgår av inköpskvittot eller orderbekräftelsen.

On site-service 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.

Försäkringsbolaget avgör i vilka fall on site-service ska accepteras. Kontakta därför alltid försäkringsbolaget så att vi kan avgöra om du har rätt till on site-service och utse lämplig servicefirma.

11. Försäkringstid

Försäkringen är giltig för den period som framgår av orderbekräftelsen eller fakturan och upphör att gälla utan föregående uppsägning senast när den längsta sammanlagda försäkringstiden förflutit eller när kontanterättning har utbetalats.

Under perioden för återförsäljarens åtaganden för öppet köp kan försäkringen alltid sägas upp med full returrätt av den erlagda premien. På Min sida på komplettforetag.se kan du se vilken öppet köp-period som gäller för produkten. En uppsägning under denna period skall alltid göras till den sida 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 och sända in formuläret på <https://affinity.trygghansa.se/blanketter/upsagning/>

12. Premiebetalning

Premien ska betalas i samband med köp av produkten.

13. Vid skada

Skadeanmälan ska göras utan dröjsmål efter det att du fick kännedom om skadan. Skador måste rapporteras via Min Sida på www.komplettforetag.se. Behöver du hjälp med att göra anmälan kan Kompletts support kontakttas på telefon 031-710 20 00. Beträffande preskription, se punkt 14 nedan.

Skadad produkt ska levereras till försäljningsstället eller reparatör.

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, förtigt 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 atomkärn-

process, åverkan eller skada från epidemi, pandemi, kärnvapen och/eller kemiska och/eller biologiska och/eller radiologiska vapen, krig (inklusive cyberkrigsföring), krigsliknande händelse, agerande av fiendemakt, inbördeskrig, myteri, revolution, terrorism (inklusive cyberterrorism), 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.

Försäkringsbolaget är inte heller ansvarigt 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 återkravs rätt, 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

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

16. Försäkringsavtalslagen (FAL)

För denna försäkring gäller i övrigt Försäkringsavtalslagen (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 data-

skyddslagstiftning 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 kontaktar oss genom att skriva till dpo@trygghansa.se. Genom att kontakta oss kan du även begära att integritetspolicyen skickas per post till dig samt meddela att dina personuppgifter inte ska användas för direktmarknadsföring.

18. 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.

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. Ärendet kan också prövas vid allmän domstol. Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättsskydd även komma att gälla vid en tvist mot oss. Rättsskyddsförsäkringengäller under de förutsättningar som framgår av de försäkringsvillkoren.

19. Försäkringsgivare

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