

Tryghedsaftale

når du ønsker fuld tryghed



De vigtigste fordele ved Tryghedsaftale

- Dækker de fleste produktskader der opstår ved uforudsete hændelser, som fysiske skader, væskeskader, lynnedslag, etc.
- Dækker bortkomst af produktet ved brand og tyveri, ved indbrud i bolig, fast feriebolig eller kon-tor. Gælder også fastmonteret udstyr i bil.
- Gælder hele døgnet, over hele verden, også under flytning.
- Erstatning gennem et nyt produkt med tilsvarende specifikationer såfremt det skadede produkt ikke kan repareres.
- Du slipper selvrisiko, uanset om det er en reparation eller produktet erstattes med et nyt. Mobiltelefoner er undtaget, her er satserne 499,- for smarttelefoner og 299,- for alle andre mobiltelefoner.
- Der er ingen nedskrivning i værdi pga. produktets alder. Andre indbo og rejseforsikringer kan give en reduktion i erstatningen afhængig af produktets alder.
- 45 dages returret for privatpersoner; som på alle vores andre produkter gælder dette også for Tryghedsaftalen.

Tryghedsaftalen er et godt tillæg til andre forsikringer

Ved køb af et produkt hos os er du dækket af producenternes garantiordning for det enkelte produkt. Som forbruger er du også beskyttet af Købeloven, som giver dig en række rettigheder ved eventuelle fabrikationsfejl på købte produkter.

Udover dine lovpligtige forbrugerrettigheder er det dine personlige forsikringer som skal dække uforudsete hændelser i hjemmet og på rejser. Hvad disse forsikringer dækker varierer fra de forskellige udbydere og dit aftalte dækningsniveau, men ofte har standardforsikringer en række betingelser og begrænsninger i forhold til produktskader.

Tabellen herunder viser sammenhængen mellem de forskellige forsikringer og på hvilke områder, Tryghedsaftalen kan give en god tillægsdækning.

	Trygheds- aftale	Købe- loven	Indbo- forsikring	Rejse- forsikring
Uheld	●	○	●	●
Tyveri	●	○	●	●
Lynnedslag/ overspænding	●	○	●	●
Væskeskade	●	○	●	○
Brand	●	○	●	●
Fabrikationsfejl	●	●	○	○

● Fuld dækning
 ● Middel dækning
 Ingen dækning

Sådan gør du i tilfælde af skade

Såfremt dit produkt skulle få en skade eller gå i stykker kan du anmelde skaden. Dette gør du via Min Side, hvor du finder et link til skadeskemaet.

Såfremt du har brug for hjælp i forbindelse med din skadeanmeldelse kan du tage kontakt til vores kundeservice på telefon 70 70 19 19. Vi har åbent mellem kl. 09:00-17:00 på alle hverdage.

1. Dit produkt får en skade eller går i stykker.

**2. Gå ind på Min Side og klik på linket Registrér forsikringsskade.
Tips! Husk at finde dit ordrenummer frem før du går videre til skadeskemaet.**

3. Følg anvisningerne på Skadeskemaet og send ind.

4. Forsikringselskapet vurderer skaden og sørger enten for reparation eller erstatningsprodukt med samme specifikationer.

5. Dit reparerede produkt, erstatningsprodukt eller gavekort sendes til dig.

Hvis du skulle være uenig

Vi ønsker at Tryghedsaftalen skal være en ekstra sikkerhed for dig og at din ret til erstatning skal varetages på en god og retmæssig måde.

Derfor gør vi dig opmærksom på, at du som forbruger, er med til at påvirke udfaldet af en forsikringssag ved at opfylde visse sikkerhedsforskrifter for at begrænse skadens omfang.

Sikkerhedsforskrifterne er tydelige på, at du blandt andet forpligter dig til, ikke at bruge produktet hvor det er udsat for en åbenbar risiko for at blive skadet. Du er også forpligtet til at bruge produktet i henhold til producentens brugsanvisning, i tillæg til at sørge for at produktet opbevares på en forsvarlig måde og er indelåst når du forlader det.

For en fuldstændig oversigt over sikkerhedsforskrifterne, se vilkåret som medfølger aftalen.

I alle forsikringssager giver forsikringsgiveren en vurdering af erstatningskravet. Såfremt du skulle være uenig i beslutningen har du mulighed for at klage. Du kan indsende din klage på e-mail til affinity@tryg.dk, så vil din sag blive behandlet igen.

Giver dine henvendelser til forsikringselskapet ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. En klage til Ankenævnet skal sendes på et særligt skema, som du kan finde på www.ankeforsikring.dk eller få ved henvendelse til Ankenævnet. Det koster et mindre gebyr at klage til ankenævnet. Klagen sender du til:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegaards Gade 2
1572 København V
eller ring på telefon 33 15 89 00 (mellem kl. 10 og 13).



Tryghedsaftale

Forsikringsbetingelser



1. Hvilket produkt er omfattet af Tryghedsaftalen?

Forsikringen kan kun tegnes samtidig med køb af et produkt på Kompletts hjemmesider og gælder kun for det produkt som fremgår med forsikring på købskvitteringen (forsikringsbeviset). Forsikringen gælder også for standard tilbehør, som følger med produktet og som indgår i originalpakken. Forsikringspræmien fremgår af købskvitteringen (forsikringsbeviset).

Med standard tilbehør menes udstyr, som er nødvendig for at kunne anvende eller styre/kontrollere produktet fuldt ud (f.eks. fjernbetjening, oplader eller lignende). Forsikringen gælder dog ikke for produkter, som under en begrænset/spécial periode, følger med i det forsikrede produktets originalpakning i forbindelse med kampagne eller andet tilbud.

2. Hvem gælder Tryghedsaftalen for

Tryghedsaftalen følger produktet og gælder for den oprindelige køber af produktet, eller for en anden person som senere har erhvervet det forsikrede produktet på lovlig vis.

3. Hvor gælder Tryghedsaftalen?

Forsikringen dækker kunder fast bosat i Danmark (dog ikke Færøerne og Grønland). Forsikringen dækker, uanset hvor i verden produktet befinder sig på skadetidspunktet, dog kan skadebehandling og erstatning kun ske i Danmark.

4. Hvornår gælder Tryghedsaftalen?

Forsikringen gælder fra afsendelsesdato (fra den dato den er registreret) og er gyldig i den periode som fremgår af din købskvittering (forsikringsbeviset).

5. Tryghedsaftalen dækker

Tryghedsaftalen omfatter nedenstående skadehændelser på det forsikret produkt, med de undtagelser som er anført i punkt 6 nedenfor:

5.1 Svingtende funktion

Skade som skyldes en svingtende funktion som opstår efter en tilfældig, pludselig, uforudset, ydre hændelse, som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og sted og som ikke omfattes af produktgarantien eller sælgerens/producentens ansvar for fejl i henhold til Købeloven. Ved sådanne skader skal produktet indleveres til reparatør efter henvisning fra selskabet.

5.2 Bortkomst

Bortkomst produktet som følge af brand, tyveri ved indbrud eller ulovlig indtrængning i bolig, feriebolig eller kontor. Forsikringen dækker tyveri af fastmonteret udstyr i aflåst bil, hvor der er synlige tegn på indbrud.

6. Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

- 6.1 Skade som ikke påvirker produktets brugbarhed, for eksempel ridser, rust, mug og revner. Skade som består i eller kommer af slitage, brug, aldersforandring, forandring i farve, form eller belægning.
- 6.2 Forbrugsvarer som for eksempel batterier, elpærer, film, printhoveder eller blækpatroner.
- 6.3 Følgeskader udover det som er anført i punkt 5. For eksempel at gulvet beskadiges når tv'et falder på gulvet.
- 6.4 Udgifter til demontering og/eller montering af udstyr i forbindelse med skaden.
- 6.5 Skade på programmer og spil, samt skade forårsaget af datavirus eller fejl i programmer eller svingtende funktion som følge af en lignende fejl.
- 6.6 Skade på TV-skærme og andre skærme, der medfører at billedpunkter forsvinder (pixelfejl), og/eller at billedet er «brændt fast».
- 6.7 Tab af data som er lagret information på harddisk, intern hukommelse på kort eller tilsvarende.
- 6.8 Bortkomst produkt forårsaget af andet end brand, tyveri ved indbrud i bolig eller ulovlig indtrængning i, feriebolig eller kontor.
- 6.9 Udgifter som følge af vedligehold, justering, modificering eller service samt skade som er forbundet med sådant tiltag.
- 6.8 Skade forårsaget af seriefejl hos producenten.

7. Definitioner

Med bolig menes der beboelse i fast permanent bygning hvor du er registreret i folkeregisteret og har bopæl. Med feriebolig menes fast permanent bygning. Med feriebolig menes ikke hotel, pensionat, bungalow eller lignende boligformer med korte lejeforhold. Med kontor menes kontorlignende arbejdsplads i fast permanent bygning hvor du har dit ordinære arbejde. Med kontor menes ikke steder hvor offentligheden har adgang, som for eksempel offentlige steder som forretninger, biblioteker, udstillingslokaler, og heller ikke

omklædningsrum, klasserum, kantiner osv. Med fast permanent bygning menes hus eller sommerhus på permanent, fast fundament. For eksempel omfattes ikke nogen form for bil, campingvogn, hytte, skur, eller nogen form for båd, pram eller tømmerflåde.

8. Selvrisiko

Smartphones har en selvrisiko på 499 kr. hvilket gælder uanset om produktet er repareret eller udskiftet. For andre mobiltelefoner gælder selvrisiko på 299 kr. kun, når telefonen er udskiftet med en ny telefon. For andre produkter er der ingen selvrisiko, uanset om produktet er repareret eller udskiftet.

9. Sikkerhedsforeskrifter

Det er et krav for dækning at du:

- følger producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse.
- transporterer det forsikrede på en sådan måde at skade så vidt muligt forhindres, fx skal transportinstruktionerne i brugsanvisningen/instruktionsbogen følges.
- behandler det forsikrede med normal agtsomhed, så skader så vidt muligt forhindres fx må det forsikrede ikke udsættes for åbenlys risiko for skade.
- alle yderdøre og alle vinduer som kan åbnes, og befinder sig lavere end fire meter over terræn, skal være forsvarlig låst og haspet når produktet efterlades i bolig, feriebolig eller på kontoret.
Ikke i nogen af disse tilfælde må nøglen efterlades i låsen.

Reduktion eller bortfald af erstatning

Hvis sikkerhedsforskrifterne ikke overholdes, kan erstatningen helt eller delvist bortfalde i henhold til nedenstående:

- Ved grov eller alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde (erstatningen reduceres med 100%).
- Vi henviser også til § 51 (sikkerhedsforskrifter) og §§ 18-20 (forsætlig eller uagtsom fremkaldelse af forsikringsbegivenheden).

10. Erstatningsbestemmelser

Du skal anvende vores reparatør, der er anvist af os til reparation og/eller genlevering af det beskadigede produkt. Vi kan vælge mellem nedenstående måder at erstatte det skadede produkt på efter en skade:

Ved erstatningsberettiget skade betales erstatning for reparationsomkostninger, dog maksimalt op til produktets genanskaffelsesværdi på

skadetidspunktet. Kan der ikke udføres reparation på produktet, betales om muligt erstatning i form af et produkt af samme model og mærke eller, hvis ikke et sådan produkt kan fremskaffes, et produkt med tilnærmelsesvis samme specifikationer som det skadede produkt. Selskabet afgør, hvornår produktet skal repareres eller erstattes med et nyt produkt, samt hvilket produkt kunden skal have i stedet eller erstattes med gavekort. Ved erstatning af nyt produkt ophører forsikringsperioden og man kan tegne ny forsikring på erstatningsproduktet. Forsikringen løber videre på reparerede produkter, dog maksimalt løbetiden ud, som er bekræftet på købskvitteringen (forsikringsbeviset). Erstatning foretages i samme land som produktet er købt. Der foretages ikke fradrag for værdireduktion på grund af alder og anvendelse. Der udbetales ikke kontanterstatning.

Hjemmeservice indenfor 50 km fra serviceværkstedet betragtes som rimelig omkostning, hvis det på grund af produktets størrelse eller vægt vurderes at være urimeligt at forsikringstageren selv skal transportere produktet til serviceværkstedet. Det betragtes som rimeligt med hjemmeservice, hvis produktet vejer mere end 20 kg eller hvis et TV har en skærmstørrelse på mere end 32 tommer. Forsikringselskabet afgør i hvilke tilfælde hjemmeservice accepteres. Kontakt derfor altid forsikringselskabet, så der kan afgøres om du har ret til hjemmeservice og udpege et hensigtsmæssigt serviceværksted. Kunden skal betale meromkostninger, som er forbundet med at forsikrede uden rimelig grund anvender et andet værksted end det forsikringselskabet henviser til.

11. Fortrydelsesret, varighed, opsigelse og risikoændring

Du har ret til at fortryde din bestilling af forsikringen

Ifølge forsikringsaftalelovens § 34 i kan du fortryde, at du har bestilt forsikringen. Fortrydelsesfristen er 45 dage, når du har modtaget forsikringsbeviset og forsikringsbetingelserne:

Hvis du fx får betingelserne mandag den 1., kan du fortryde aftalen til og med mandag den 15 i næstfølgende måned.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med at fortryde til den følgende hverdag.

Sådan fortryder du

Hvis du fortryder, er det vigtigt, at du giver os besked, inden fristen udløber. Giver du skriftlig besked - fx pr. brev eller e-mail - skal du have sendt beskeden, inden fristen udløber. Du kan eventuelt sende dit brev anbefalet og gemme postkvitteringen, hvis du vil have bevis for, at du har fortrudt i tide.

Du kan give besked til vores kundecenter på telefon 70 70 19 19.

Forsikringsperiode

Forsikringen gælder i den periode, der er angivet på købskvitteringen (forsikringsbeviset).

Opsigelse

Forsikringen ophører, når forsikringsperioden er udløbet. Forsikringen fortsætter til udløbsdatoen, medmindre du opsig den skriftligt til affinity@tryg.dk mod at betale et evt. gebyr, eller medmindre forsikringsselskabet opsig den. Det eventuelle gebyr vil fremgå af prislisten på <https://affinity.tryg.dk/> Du kan også få oplyst det eventuelle gebyrs størrelse ved at henvende dig til forsikringsselskabet. Du får tilbagebetalt præmien for den resterende forsikringsperiode – fratrukket det eventuelle gebyr.

Forsikringen ophører, hvis der er ydet totalskadeerstatning. Præmien af den resterende forsikringsperiode bliver ikke betalt tilbage ved totalskade.

Fra den dag forsikringsselskabet har modtaget en skadesanmeldelse, og indtil 1 måned efter at der er betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og forsikringsselskabet opsig forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

Risikoændring

Risikoændring skal straks meddeles til forsikringsselskabet. Forsikringen vil blive ændret, så den passer til den nye risiko og til den pris, der gælder på tidspunktet for ændringen. Vi skal straks underrettes hvis ejeren af det forsikrede produkt flytter til et andet land eller hvis det forsikrede produkt sælges.

12. Præmiebetaling

Præmien skal betales forud og ved køb af produkt.

13. Ved skade

Skade skal anmeldes uden unødigt ophold. Skaden skal registreres på vores skadeanmeldelsesblanket på www.komplett.dk. Har du behov for hjælp, kan du kontakte kundecenteret på telefon 70 70 19 19 mellem 9-17 på hverdage. Skadet produkt skal indleveres til købssted eller reparatør med undtagelse af tab som følge af brand og tyveri. For så vidt angår begrænsninger og forældelse, se punkt 15 nedenfor. Ved indbrud eller ulovlig indtrængning må tyveriet anmeldes til politiet på det sted, hvor skaden har fundet sted. Anmeldelsen skal vedlægges skadeanmeldelsen.

14. Generelle bestemmelser

Forsikringen dækker ikke skade, som direkte eller indirekte er en følge af:

Krig mv.

Herunder krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder, naturkatastrofer, epidemier og pandemier.

Oversvømmelse mv.

Oversvømmelse fra hav, fjord, sø, vandløb.

Atomenergi mv.

Udløsning af atomenergi eller radioaktive kræfter.

Myndighedsindgreb

Arrest, beslaglæggelse eller andet indgreb foretaget af en offentlig myndighed.

Internationale sanktioner

Forsikringen giver ingen dækning, fordel eller anden form for ydelse, hvis en sådan strider mod en international sanktion, forbud eller andre retsfølger, besluttet af De Forenede Nationer (UN), Den Europæiske Union (EU), Storbritannien eller USA.

Ulovlige handlinger

Forsikringen dækker ikke skade tilføjet ved forsætlig strafbar handling af forsikringstager, forsikringstagers begunstigede eller arvinger.

Terroristhandlinger

Forsikringen dækker ikke skader som er direkte eller indirekte følge af spredning af biologiske, kemiske eller nukleare substanser i forbindelse med terrorhandling. Med terrorisme menes vold, oftest mod sagesløse, udført af enkeltpersoner, grupper eller netværk for at gennemtvinge politiske forandringer eller skabe opmærksomhed om et politisk eller religiøst budskab, eller statsterrorisme, forstået som vold udøvet af stater mod egen befolkning eller andre landes befolkninger med henblik på at opretholde et magtregime og/eller sende en politisk meddelelse til tredjeparten eller påvirke offentligheden med frygt.

Efter Lov om forsikringsaftaler kan din erstatning nedsættes eller helt bortfalde, hvis du:

- med overlæg (svigagtigt) har tilbageholdt oplysninger, eller bevidst har givet urigtige oplysninger med betydning for forsikringen.
- ikke overholder dine forpligtelser, som anført i dette forsikringsvilkår.
- som følge af alvorlig skødesløshed (grov uagtsomhed) er skyld i skaden.

Dobbeltforsikring

Er der købt forsikring for samme produkt i et andet selskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller bliver indskrænket, hvis forsikring også er købt i et andet selskab, gælder samme forbehold for denne forsikring. Denne bestemmelse vedrører kun det indbyrdes forhold mellem selskaberne, som således betaler erstatningen i fællesskab.

Forsikringsgiver og garantifond

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, www.tryg.dk, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringselskaber.

Provision

Forsikringselskabet aflønner Komplet for salg af forsikringer. Ved henvendelse til Komplet kan du få oplysning om, hvorvidt personalet modtager provision for det konkrete salg.

Forsikringens betaling

- Pris og skadeforsikringsafgift
Forsikringens pris er fastsat efter vores gældende tarif. Vi står for afregning af skadeforsikringsafgift til staten, som udgør 1,1 % af prisen på forsikringen.
- Gebyrer og serviceydelser
Vi har ret til at opkræve gebyrer til dækning af omkostninger for serviceydelser herunder opkrævninger, ekspeditioner og andre serviceydelser i forbindelse med police- og skadebehandling.

Lovvalg og værneting

Forsikringsaftalen er undergivet dansk ret.

Tilsyn

Tryg er undergivet tilsyn af Finanstilsynet.

Hvis du ikke er enig med os

Forsikringselskabet arbejder for at sagsbehandlingen skal være af høj kvalitet og at afgørelsen er i henhold med vilkår og praksis. Hvis du alligevel ikke er enig med beslutningen i forbindelse med en skade, er du velkommen til at sende en skriftlig henvendelse til forsikringselskabet, hvor du skal redegøre for, hvad du ikke er tilfreds med. Den hurtigste måde at få en ny vurdering kan du få ved at kontakte den afdeling som har behandlet din skade. I henvendelsen er det vigtigt at du på en tydelig måde angiver, hvad du er

uenig i, samt eventuelle nye oplysninger, der har betydning for sagen.

Er der fortsat uenighed, kan du skriftligt klage til forsikringselskabets kvalitetsafdeling på e-mail: kvalitet@tryg.dk eller ringe på telefon 72 17 03 90. Hvis du ønsker at skrive, er adressen:

Tryg Forsikring, Kvalitetsafdelingen, Postkode J22, Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup.

Ankenævn for Forsikring

Giver dine henvendelser til forsikringselskabet ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. En klage til Ankenævnet skal sendes på et særligt skema, som du kan finde på www.ankeforsikring.dk eller få ved henvendelse til Ankenævnet. Det koster et mindre gebyr at klage til ankenævnet.

Hvis du ønsker at skrive er adressen: Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1572 København V eller ring på telefon: 33 15 89 00 (mellem kl. 10 og 13).

15. Persondataloven

Persondatalovens formål er at beskytte personer mod, at deres personlige integritet krænkes gennem registrering af personoplysninger. Personoplysninger som du opgiver til os, registreres og behandles af forsikringselskabet således, at vi kan opfylde vore forpligtelser i henhold til aftalen med dig som kunde. Vi benytter også personoplysningerne som grundlag for markedsføring, analyser, forretnings- og metodeudvikling samt risikohåndtering og statistik. Personoplysninger kan blive udleveret til andre forsikringselskaber vi samarbejder med og andre selskaber internt i koncernen. Vi sælger ikke personoplysninger til selskaber. Oplysninger kan blive udleveret til myndigheder hvor dette kan kræves med hjemmel i lov.

Behandling af personoplysningerne kommer til at foregå under aftalens gyldighedsperiode og under eventuel udbetalingsperiode. Nogen af aftalens grundlæggende oplysninger kan komme til at blive behandlet også efter aftaleperiodens ophør. Ved enhver behandling af personoplysninger vil der blive udvist stor forsigtighed for at beskytte den enkeltes integritet.

Ved henvendelse direkte til forsikringselskabet vil du kunne få indsigt i hvilke oplysninger forsikringselskabet har om dig. Vær opmærksom på at det af hensyn til integritet ikke er muligt for forsikringselskabet at søge eller sammenkøre personoplysninger.

16. Forsikringsaftaleloven (FAL)

For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om finansiel virksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.