

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 förlust av produkt vid brand samt stöld vid inbrott i bostad, permanent semesterbostad eller kontor. Gäller även för fastmonterad utrustning i bil.
- Gäller dygnet runt, över hela världen. Även vid flytt.
- I de fall den skadade produkten inte kan repareras lämnas ersättning genomkontantersättning.
- Du slipper självrisk, oavsett om det är en reparation eller om produkten ersätts kontantersättning. Undantaget är mobiltelefon där självrisken är 499,- för smarttelefoner 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 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 blir skadad eller går sönder måste du anmäla skadan. Detta görs via ditt kundkonto där du klickar på Konto. Där finner du en länk till skadeanmälningensformuläret.

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 skadeanmälningensformuläret och skicka in.

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

5. Din reparerade produkt eller kontantersättning skickas till dig.

Säkerhetsföreskrifter & Om du inte är nöjd

Vi önskar att Trygghetsavtalet 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, 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 försäkringsbolaget en bedömning av ersättningskravet. Skulle du inte vara nöjd med beslutet har du möjlighet att överklaga. Skicka in din överklagan via e-post till affinity@trygghansa.se så ser vi över ärendet på nytt.

Om vi fortfarande inte är överens efter att du har fått besked från ansvarig chef kan du vända dig till Trygg-Hansas Klagomålsansvarige.

**Du når Klagomålsansvarig genom att fylla i formuläret på:
<https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd>**

**Vill du hellre skriva ett brev är adressen:
Trygg-Hansa Affinity
106 926 Stockholm.**

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.



Trygghetsavtal

Produktförsäkring

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 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.

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 framkommer av orderbekräftelse/faktura.

Självrisk

Se punkt 8 i villkoret.

Försäkringsbelopp

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

Försäkringsvillkor

Trygghetsavtal 0223-4 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. 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%).
jfr Försäkringsavtalslagens Kap. 4, § 6

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 originalembal- laget. 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 köplagen.
- 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 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.

5.3.1 Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse.

5.3.2 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 såsom 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 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 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 bostadsytan för dina anställda i en permanent byggnad där de är folkbokförda och är bosatta.

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

8. Självrisk

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

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 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 på ditt kontor, i din bostad eller i ditt fritidshus 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%). jfr Försäkringsavtalslagens Kap. 4, § 6.

10. Ersättningsbestämmelser

Försäkringsbolaget avgör när och hur produkten ska ersättas, med reparation eller kontantersättning.

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 kontantersättning motsvarande produktens återanskaffningsvärde vid skadetillfället dock maximalt upp till ursprungligt inköpspris.

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 vad det skulle kostat att reparera skärmen hos anvisad reparatör.

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 löper från leveransdatum, se punkt 4, och upphör att gälla utan föregående uppsägning senast när den längsta sammanlagda försäkringstiden förflutit eller när kontantersättning har utbetalats. Varje försäkringsperiod är 12 månader och premien erlaggs för 12 månader i sänder.

Under perioden för återförsäljarens åtaganden för öppet köp kan försäkringen alltid sägas upp med full rurrätt 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 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 mejla till: affinity@trygghansa.se

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 kontaktas på telefon 031-710 20 00. Beträffande preskription, se punkt 14 nedan. Vid stöld skall inbrottet anmälas till polisen på den ort där skadan 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 jämföras 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.

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 de 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 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 samarbetsparters, 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 <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 integritetspolicyn 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. Vi vill att du i din överklagan beskriver vad det är i Trygg-Hansas beslut som du anser är fel. Ärendet kommer då att ses över av ansvarig chef. Överklagan skickas till:

Trygg-Hansa Affinity
106 26 Stockholm
E-mail: affinity@trygghansa.se
Telefon: 010-219 12 19

Om oenighet fortfarande råder efter att du har fått besked från ansvarig chef kan du vända dig till: Klagomålsansvarig:

Du når Klagomålsansvarig genom att fylla i formuläret på: <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/inte-nojd>

Ärendet kan också prövas vid allmän domstol. Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskydds-moment 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, 106 26 Stockholm, org.nr 516403-8662 Filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.