

# 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 forlust av produkt vid brand samt stöld vid inbrott i bostad, permanent semesterbostad eller kontor. Gäller även fastmonterad utrustning i bil.
- Gäller dygnet runt, över hela världen. Även vid flytt.
- Ersättningen genom ny produkt med likvärdig specifikation i de fall den skadade produkten inte kan repareras.
- Du slipper självrisk, oavsett om det är en reparation eller om produkten ersätts med en ny. Undantaget är mobiltelefonu där priserna är 499,- för smarttelefoner och 299,- för övriga mobiltelefoner.
- Det blir ingen värdeminskning på grund av produktens ålder. Andra hem- och resförsäkringar kan ge en reduktion av ersättningen beroende på produktens ålder.
- 45 dagars öppet köp, gäller inte företag eller offentlig sektor, som på alla våra andra produkter gäller detta även Trygghetsavtalet.

## Trygghetsavtalet är ett bra komplement till andra försäkringar

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

Förutom dina lagstadgade konsumenträttigheter är det dina personliga försäkringar som ska täcka oförutsedda händelser i hemmet och på resan. Vad dessa försäkringar täcker varierar mellan olika leverantörer och din kontrakterade täckningsnivå, men ofta har vanliga försäkringar ett flertal villkor och begränsningar i förhållande till produktskadan.

Tabellen nedan visar skillnader mellan olika försäkringar och i vilka områden där Trygghetsavtalet kan vara ett gott komplement.

	Trygghets-avtal	Konsument köplagen	Hem-försäkring	Rese-försäkring
Olycka	●	○	●	●
Stöld	●	○	●	●
Blixtnedslag Överspänning	●	○	●	●
Vattenskada	●	○	●	○
Brand	●	○	●	●
Fabrikationsfel	●	●	○	○

● Full täckning  
 ● Medel täckning  
  Ingen täckning

## Så här gör du vid en skada

Om din produkt skulle bli skadad eller gå sönder måste du anmäla skadan. Detta görs via ditt kundkonto där du klickar på Konto. Där finner du en länk til skadeschemat.

Behöver du hjälp med din anmälan kan du ta kontakt med vårt kundcenter på telefon 08-664 4600. Vi har öppet alla vardagar mellan kl. 09:00-18:00.

**1. Din produkt skadas eller går sönder.**

**2. Logga in på ditt kundkonto, klicka på Konto och sedan på länken. Registrera försäkringskada.**

**3. Följ instruktionerna på skadeschemat och skicka in.**

**4. Komplet Skadeavdelning gör en bedömning av skadorna och sörger antingen för en reparation eller ett utbyte til en produkt med likvärdig specifikation.**

**5. Din reparerade produkt eller ersättningsprodukt skickas til dig.**

## Om du skulle vara missnöjd

Vi önskar att Trygghetsavtalet ska vara en extra säkerhet för dig och att din rätt till ersättning skall upprätthållas på ett korrekt och lagligt sätt.

Vi vill därför göra dig uppmärksam på att du som användare är med och påverkar försäkringsärendet genom att uppfylla särskilda säkerhetsföreskrifter för att begränsa skadans omfattning.

Säkerhetsföreskriften är tydlig med att du ej skall använda produkten där den utsätts för en uppenbar risk för skada. Samt att du, förutom att se till att produkten är inlåst om du lämnar den, ska se till att produkten används i enlighet med produktens bruksanvisning.

För en fullständig lista över säkerhetsföreskrifterna se Försäkringsbeviset som är bifogat till avtalet.

I samtliga försäkringsärenden gör försäkringsgivaren en bedömning av ersättningskravet. Skulle du vara oenig med beslutet har du möjlighet att överklaga. Skicka in din överklagan via e-post till [komplett@insurance-service.net](mailto:komplett@insurance-service.net) så ser vi över ärendet på nytt.

Du har också möjlighet att ta vidare din överklagan eller tvist till en offentligt utsedd nämnd för försäkringsfrågor:

Allmänna reklamationsnämnden  
Box 174  
101 23 Stockholm  
Tel: 08-508 860 00  
E-post: [arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)



Trygghetsavtal

Försäkringsbevis och villkor

# Trygghetsavtal

## Försäkringsbevis

### 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 tillfällig, plötsligt, yttre, fysisk påverkan, kopplad till ett bestämt skadetillfälle eller plats och som inte omfattas av produktgaranti eller reklamationsrätt. Vid skada skall produkten lämnas in till reparatör efter hänvisning från försäkringsbolaget.
- Förlust av produkten till följd av brand eller stöld genom obehörig tillgång till bostäder, fritidshus eller kontor. Försäkringen täcker också stöld av fastmonterad utrustning i bil.

### Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller den egentliga ägaren av det försäkrade produkt/et med den ekonomiska intressen.

### Premie

Premien framkommer av orderbekräftelse/faktura.

### Självrisk

Se punkt 8 i villkåren.

### Försäkringsbelopp

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

### Försäkringsvillkor

Trygghetsavtalet, 1.6.2018

### 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 belägnalägreänfyrameterövermarkytan 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 50%. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt falla bort (nedsättning med 100%).

Ved brudd på ovannevnte säkerhetsföreskrifter kan selskapets ansvar falle helt eller delvis bort, jf. FAL § 4-6.



Försäkringsgivaren är Insr Insurance Group ASA.  
Organisationsnummer: 994 288 962

### 1. Vilken produkt omfattas av trygghetsavtalet

Försäkringen kan endast tecknas i samband med köp av produkt på våra nätsidor och gäller enbart för det objekt som på inköpskvittot (försäkringsbeviset) antecknats som försäkrat.

Försäkringen gäller även för standardtillbehör som medföljer i originalemballaget. Försäkringspremien framgår av inköpskvittot.

Med standardtillbehör menas utrustning som är nödvändig för att kunna använda eller styra och kontrollera produkten fullt ut. Försäkringen gäller dock inte för utrustning som en begränsad period följer med i den försäkrade produktens originalförpackning i samband med kampanj eller annat erbjudande.

### 2. Vem gäller trygghetsavtalet för

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

### 3. Var trygghetsavtalet gäller

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

### 4. När trygghetsavtalet gäller

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

### 5. Trygghetsavtalet omfattar

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

5.1 Skada på grund av felfunktion som på grund av en tillfällig, plötslig, yttre, fysisk påverkan, som är kopplad till en bestämd tidpunkt och plats. Dock under förutsättning att skadan inte kan ersättas genom produktgaranti eller faller under säljarens felansvar enligt Konsumentköplagen.

5.2 Skada på försäkrat objekt genom brand eller stöld vid inbrott eller någon som olagligt tagit sig in i din bostad, ditt fritidshus eller på ditt kontor. Försäkringen täcker också stöld av fastmonterad utrustning i din bil vid inbrott.

### 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.

6.3 Skador som orsakats av den försäkrade produkten, så kallade följdskador annat än det som angivits i punkt 5. 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 plasma- och LCD-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 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.

### 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.

## 8. Självrisk

Smartphones har självrisk på kr 499,- vilket gäller både när telefonen repareras eller ersätts. För andra mobiltelefoner är det ett självrisk på kr 299,- endast när mobilen byts ut med ny telefon. Andra produkter har ingen självrisk, oberoende av om produkten repareras eller ersätts.

## 9. Säkerhetsföreskrifter och Aktsamhetskrav

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

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

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

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

Reduktion eller bortfall av ersättning. Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts minskas ersättningen som regel med ett särskilt avdrag, normalt med 50%. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt falla bort (nedsättning med 100%).

## 10. Ersättningsbestämmelser

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

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

Vid ersättning genom ersättningsprodukt förs resterande försäkringstid över på ersättningsprodukten. Vid ersättning med ny produkt upphör försäkringen att gälla och man kan teckna ny försäkring på ersättningsprodukten. Försäkringen fortsätter

på en reparerad produkt, dock som längst avtalsperioden ut som finns på inköpskvittot eller försäkringsavtalen.

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

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

## 11. Försäkringstid

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

Försäkringen kan alltid sägas upp under de första 45 dagarna, räknat från teckningsdatumet, med full returrätt av den erlagda premien. En uppsägning under de första 45 dagarna skall alltid göras till den butik där du köpt försäkringen. Dessutom kan försäkringen sägas upp under försäkringsperioden om försäkringsbehovet har upphört eller om någon annan liknande omständighet har inträffat. Du får då resterande premie återbetald.

## 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 Side på [www.komplett.se](http://www.komplett.se). Behövs bistånd kan Kompletts support kontakts 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 eller har 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, så bortfaller rätten till ersättning. 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 egendomen, samt din make, sambo och 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.

Ersättning lämnas inte för skada vars uppkomst eller omfattning står i samband med atomkärnprocess, krig, krigsliknande händelse, inbördeskrig, revolution, terrorhandling, upplopp eller uppror, konfiskation, rekvisition eller skada på försäkrat objekt genom myndighets ingripande.

Försäkringsgivaren är inte ansvarig för förlust genom att skaderegleringen fördröjts genom händelse som avses i föregående stycke eller på grund av arbetsmarknadskonflikt. I den mån försäkringsgivaren har betalt ersättning övertar försäkringsgivaren 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 återkravsrett, begränsas försäkringsgivarens ersättningskyldighet i motsvarande mån och utgiven försäkringsersättning ska återbetalas till försäkringsgivaren.

Vill du göra anspråk på försäkringsersättning måste du väcka talan mot försäkringsbolaget inom tre år från att du fått kännedom om att anspråket kunde göras gällande och i varje fall inom tio år från det att anspråket tidigast kunde göras gällande. Annars går rätten till ersättning förlorad. Har du anmält skada inom den tid som nu angetts har du alltid 6 månader på dig att väcka talan vid domstol mot försäkringsgivaren

sedan försäkringsgivaren tagit slutlig ställning till ersättningsfrågan.

#### **15. Skaderegistrering**

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

#### **16. Tillämplig lagstiftning**

För försäkringsavtalet gäller svensk lag. De viktgaste bestämmelserna finns i Försäkringsavtalslagen (2005:104).

#### **17. Uppgifter enligt Personuppgiftslagen (PUL)**

Personuppgiftslagens syfte är att skydda individer mot att den personliga integriteten kränks vid personuppgiftsbehandling. Dina personuppgifter som vi behandlar säljs därför inte till andra företag men kan behöva lämnas ut till myndigheter enligt lag. Dina personuppgifter registreras och behandlas hos oss för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund enligt försäkringsavtalet.

Personuppgifterna används även som underlag för analyser, marknadsföring, affärsutveckling, riskhantering och statistik.

Personuppgiftsbehandlingen sker under avtals- och utbetalningsperioden samt efter avtalsperiodens slut om det är nödvändigt med anledning av avtalet. Stor försiktighet ska iakttas för att skydda den personliga integriteten. Av integritetsskäl kan vi heller inte sammanställa eller söka personuppgifter i löpande text.

Företaget är personuppgiftsansvarlig. Genom att kontakta Insr direkt kan du få uppgifter om vilken information företaget har om dig.

#### **18. Förmedlingsinformation**

Försäkringsgivar är Insr Insurance Group ASA. Organisationsnummer 994 288 962.

Försäringsgivaren ska på begäran från en kund eller annan upplysa om vilka personer hos förmedlaren som har rätt att förmedla försäkringarna. Sådan upplysning kan fås genom att kontakta Compliance Officer hos Insr Insurance Group AS.. Ansvarig tillsynsmyndighet för förmedlaren är Finansinspektionen.

Finansinspektionen  
Box 7821  
Besöksadress: Brunnsgratan 3  
103 97 Stockholm  
Telefon: 08-787 80 00  
Fax: 08-24 13 35  
E-post: finansinspektionen@fi.se  
www.finansinspektionen.se



## 19. Bolagsverket

851 81 Sundsvall

Besöksadress: Stuvarvägen 21

Telefon: 060-18 40 00

Fax: 060-12 98 40

E-post: [bolagsverket@bolagsverket.se](mailto:bolagsverket@bolagsverket.se)

[www.bolagsverket.se](http://www.bolagsverket.se)

Registreringen hos Bolagsverket gäller försäringsslaget skadeförsäkring.

## 20. Klagomål och tvist

Om du inte är nöjd med vårt beslut, kan du kontakta Kompletts Skadeavdelning för att klargöra något missförstånd. Du kan också främja klagomålet ovan Allmänna reklamationsnämnden.

Allmänna reklamationsnämnden prövar klagomål från privatpersoner, dock inte vållande frågor i trafikolyckor. Prövningen är kostnadsfri. Adress: Box 174, 101 23 Stockholm  
Telefon: 08-508 860 00.

Det finns också möjlighet att få tvisten prövad av allmän domstol.

## 21. Ansvar

Försäkringsgivaren ansvarar för ren förmogenhetsskada som drabbar en kund, en försäkringsgivare eller någon som härleder sin rätt från kunden till följd av att förmedlaren uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt försäkringsförmedlingslagen 5 kap. 4 §.