



Trygghetsavtale

Forsikringsbevis og vilkår

# Trygghetsavtale

## Forsikringsbevis

### Hva forsikringen omfatter

Forsikringen omfatter det eller de produkter (varer) som fremgår av ordrebekreftelse/faktura og som det er betalt forsikringspremie for.

### Når og hvor forsikringen gjelder

Forsikringen gjelder fra kjøpsdato (den dato den er registrert hos butikk/kjøpssted), og gjelder i den periode som fremkommer på ordrebekreftelse/faktura. Trygghetsavtalen er en korttidsforsikring og kan ikke fornyes. Forsikringen gjelder i hele verden.

### Hvilke skader er dekket

Forsikringen dekker:

- Skade som resulterer i en sviktende funksjon som oppstår etter en tilfeldig ytre fysisk hendelse, som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt eller sted og som ikke omfattes av produktgarantien eller selgers/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven. Ved skade skal produktet innleveres til reparatør etter henvisning fra selskapet.
- Tap av produktet som følge av brann eller tyveri ved innbrudd eller uberettiget adgang i bolig, feriebolig eller kontor. Forsikringen dekker også tyveri av fastmontert utstyr i bil ved innbrudd.

### Hvem er forsikret

Forsikringen gjelder for den rette eier av det forsikrede produkt/den med den økonomiske interessen.

### Premie

Premien fremkommer av ordrebekreftelse/faktura.

### Egenandel

Det henvises til punkt 8 i forsikringsvilkårene.

### Forsikringssum

Forsikringssummen er begrenset til kjøpesummen som fremkommer av ordrebekreftelse/fakta.

### Forsikringsvilkår

Trygghetsavtale av 01.04.2018.

### Meldefrist for forsikringstilfelle

Ved skade må Komplette skadeavdeling varsles uten ugrunnet opphold. Retten til erstatning bortfaller dersom kravet ikke er meldt innen ett -1- år etter at Sikrede har fått kunnskap om forhold som begrunner det. Jf. Lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989 nr. 69 (FAL) § 8-5.

### Rett til nemndbehandling

Dersom det oppstår tvist mellom Sikrede og Selskapet, kan hver av partene kreve nemndbehandling i samsvar med FAL § 20-1.

### Sikkerhetsforskrifter

Det forsikrede produktet skal håndteres med normal aktsomhet slik at skade eller funksjonssvikt forhindres så langt som mulig. Normal aktsomhet innebærer blant annet at forsikringstaker er forpliktet til å følge de retningslinjer som er gitt i bruksanvisning/brukermanual eller annen dokumentasjon som ble overlevert av butikk/kjøpssted ved kjøp av produktet.

Produktet skal fraktes med et egnet transportmiddel og følge de anvisninger som er gitt for transport av produktet i bruksanvisningen. Ved transport skal produktet ha emballasje som er egnet til å forhindre skade.

Alle ytterdører og alle vinduer som kan åpnes, og befinner seg lavere enn fire meter over bakkenivå, skal være forsvarlig låst og haspet når produktet etterlates i bolig, feriebolig eller på kontoret. Ikke i noen av disse tilfellene må nøkkelen etterlates i låsen.

Ved brudd på ovennevnte sikkerhetsforskrifter kan selskapets ansvar falle helt eller delvis bort, jf. FAL § 4-8.

Forsikringsgiver er Insr Insurance Group ASA.  
Organisasjonsnummer: 994 288 962

### 1. Hvilket produkt omfattes av Trygghetsavtalen

Forsikringen kan kun tegnes samtidig med kjøp av et produkt på våre nettsider og gjelder kun for det produktet som fremkommer med forsikring på ordrebekreftelse/faktura. Forsikringen gjelder også for standard tilbehør som følger med produktet og som inngår i originalpakningen. Forsikringspremien fremgår av ordrebekreftelse/faktura.

Med standard tilbehør menes utstyr som er nødvendig for å kunne bruke eller styre/kontrollere produktet fullt ut (f.eks fjernkontrolllader eller lignende). Forsikringen gjelder ikke for produkter, som under en begrenset/spesiell periode, følger med i det forsikrede produktets originalpakning i forbindelse med kampanje eller annet tilbud.

### 2. Hvem Trygghetsavtalen gjelder for

Trygghetsavtalen følger produktet og gjelder for den opprinnelige kjøperen av produktet, eller for en annen person eller organisasjon som senere har ervervet det forsikrede produktet på lovlig måte.

### 3. Hvor gjelder Trygghetsavtalen?

Trygghetsavtalen gjelder i hele verden. Skaden reguleres og erstattes i det landet produktet er kjøpt.

### 4. Når gjelder Trygghetsavtalen?

Forsikringen gjelder fra kjøpsdato (fra den datoen den er registrert), og er gyldig i den perioden som fremgår av ordrebekreftelse/faktura.

### 5. Trygghetsavtalen omfatter

Trygghetsavtale omfatter nedenstående skadehendelser på forsikret produkt eller medfølgende tilbehør, med unntak som angis i punkt 6 nedenfor:

5.1 Skade på grunn av sviktende funksjon som skyldes en tilfeldig, plutselig, ytre, fysisk påvirkning, som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og sted og som ikke

omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til Forbrukerkjøpsloven. Ved slike skader skal produktet innleveres til reparatør etter henvisning fra selskapet.

5.2 Tap av produktet som følge av brann eller ved tyveri ved innbrudd eller uberettiget adgang i bolig, feriebolig eller kontor. Forsikringen dekker også tyveri av fastmontert utstyr i bil ved innbrudd.

### 6. Unntak

Erstatning gis ikke ved:

- 6.1 Skade som ikke påvirker varens brukbarhet, for eksempel riper, rust, mugg og sprekker. Skade som består i eller kommer av slitasje, bruk, aldring, forandring i farge, form eller belegg.
- 6.2 Forbruksmateriell som for eksempel batterier, lamper, film, skrivehode eller blekkpatroner.
- 6.3 Følgeskader utover det som angis i punkt 5. For eksempel at parketten skades når TV-en faller i gulvet.
- 6.4 Kostnader til demontering og/eller montering av utstyr i forbindelse med skaden.
- 6.5 Skade på programvare og spill, samt skade forårsaket av datavirus eller feil i programvaren eller sviktende funksjon som følge av en slik feil.
- 6.6 Skade på plasma-, LCD- og andre skjermer som innebærer at bildepunkter slukner, eller at de påføres innbrenning eller lignende skader.
- 6.7 Tap av data som er lagret informasjon på harddisk, intern minne på minnekort eller tilsvarende.
- 6.8 Tap av produkt forårsaket av annet enn brann, tyveri ved innbrudd i bolig eller ulovlig inntrengning, feriebolig eller kontor.
- 6.9 Kunden må betale merkostnader som er forbundet med at sikrede uten rimelig grunn bruker et annet verksted enn det selskapet anbefaler.

### 7. Definisjoner

Med bolig menes ditt boareal i fast permanent bygning hvor du er registrert i folkeregisteret og er bofast.

Med feriebolig menes fast permanent bygning. Med feriebolig menes ikke hotell, pensjonat, bungalow eller lignende boligformer med korte leieforhold.

Med kontor menes kontorlignende arbeidsplass i fast permanent bygning hvor du har ditt ordinære arbeid. Med kontor menes ikke steder hvor allmennheten har tilgang, som for eksempel offentlige steder som butikker, biblioteker, utstillingslokaler, og heller ikke

omkleddningsrom, klasserom, kantiner osv.

Med fast permanent bygning menes hus eller hytte på permanent, fast fundament. For eksempel omfattes ikke noen form for bil, campingvogn, brakke, skur, eller noen form for båt, lekter eller flåte.

## 8. Egenandel

Smarttelefoner har egenandel på 499 kroner som gjelder både når mobilen repareres eller erstattes. For øvrige mobiltelefoner er det 299 kroner i egenandel kun når mobilen erstattes med ny telefon. Øvrige produkter har ingen egenandel uansett om produktet repareres eller byttes ut.

## 9. Sikkerhetsforskrifter

Det forsikrede produktet skal håndteres med normal aktsomhet slik at skade eller funksjonssvikt forhindres så langt som mulig. Normal aktsomhet innebærer blant annet at forsikringstaker er forpliktet til å følge de retningslinjer som er gitt i bruksanvisning/brukermanual eller annen dokumentasjon som ble overlevert av butikk/kjøpssted ved kjøp av produktet.

Produktet skal fraktes med et egnet transportmiddel og følge de anvisninger som er gitt for transport av produktet i bruksanvisningen. Ved transport skal produktet ha emballasje som er egnet til å forhindre skade.

Alle ytterdører og alle vinduer som kan åpnes, og befinner seg lavere enn fire meter over bakkenivå, skal være forsvarlig låst og haspet når produktet etterlates i bolig, feriebolig eller på kontoret. Ikke i noen av disse tilfellene må nøkkelen etterlates i låsen.

Ved brudd på ovennevnte sikkerhetsforskrifter kan selskapets ansvar falle helt eller delvis bort, jf. FAL § 4-8.

## 10. Erstatningsbestemmelser

Ved erstatningsberettiget skade gis erstatning for reparasjonskostnadene, dog høyest opp til produktets gjenanskaffelsesverdi på skadetidspunktet. Kan ikke reparasjon utføres på produktet, gis om mulig erstatning i form av et produkt av samme modell og merke eller, om ikke et slikt produkt kan fremskaffes, et produkt med tilnærmet samme spesifikasjoner som det skadede produktet. Selskapet avgjør når produktet skal repareres eller erstattes med et nytt produkt, samt hvilket produkt kunden skal få i stedet. Ved erstatning av nytt produkt opphører forsikringstiden og man kan tegne ny

forsikring på erstatningsproduktet. Forsikringen løper videre på reparerte produkter, dog maksimalt ut løpetiden, som er bekreftet på ordrebekreftelse/faktura.

Erstatning foretas i samme land som produktet er kjøpt. Det gjøres ikke fradrag for verdireduksjon på grunn av alder og bruk. Det gis ikke kontanterstatning.

Hjemmeservice innen 50 km fra serviceverkstedet betraktes som rimelig reparasjonskostnad, hvis det på grunn av produktets størrelse er urimelig at forsikringstakeren selv skal transportere varen til serviceverkstedet. Det betraktes som rimelig med hjemmeservice om produktet veier mer enn 20 kg eller om en TV har en skjermstørrelse på mer enn 32 tommer. Forsikringsselskapet avgjør i hvilke tilfeller hjemme- service aksepteres. Kontakt derfor alltid forsikringsselskapet, slik at vi kan avgjøre om du har rett til hjemmeservice og utpeke et hensiktsmessig servicefirma.

### Spesielt for bedrifter

Dersom produktet ikke kan repareres eller erstattes med tilsvarende produkt, kan Selskapet bestemme at det skal utbetales kontanterstatning.

## 11. Forsikringstid

Forsikringen løper fra tegningsdato, se punkt 4, og opphører uten varsel ved utløpet av avtalt forsikringstid. Avtalt forsikringstid fremkommer av ordrebekreftelse/faktura. FAL § 3-2 er fraveket.

Forsikringstakeren har likevel rett til å si opp forsikringen hvert forsikringsår. Forsikringsåret starter på utsendelsesdagen og oppsigelsen må varsles selskapet innen forsikringsårets utløp. Bli gjenstanden erstattet opphører forsikringen og ny forsikring kan avtales for det nye produktet. Se FAL § 3-9.

Forsikringen kan alltid sies opp i løpet av de første 45 dagene, regnet fra tegningsdatoen (utsendelsesdatoen), med full returrett av den innbetalte premien. Oppsigelse i løpet av de første 45 dagene skal alltid gjøres i den nettbutikk hvor du kjøpte forsikringen. Dessuten kan forsikringen sies opp hvis forsikringsbehovet faller bort, det foreligger andre særlig grunner eller ved flytting av forsikringen til et annet selskap, se FAL § 3-6. Ved en eventuell oppsigelse av forsikringen skal dette gjøres til kundesenteret på telefon 33 00 55 00.

## 12. Premiebetaling

Premien skal betales på forskudd og ved kjøp av produkt.

## 13. Ved skade

Alle krav under forsikringen skal uten ugrunnet opphold meldes til selskapet. Skade skal meldes via Min Side på [www.komplett.no](http://www.komplett.no). Trenger du hjelp kan du kontakte kundesenteret på telefon 33 00 55 00 mellom 8-20 på ukedager. Skadet produkt skal innleveres til kjøpested eller reparatør med unntak av tap som følge av brann og tyveri.

Forsikringstakeren må betale for alle ekstra kostnader som oppstår som en følge av at han/hun uten rimelig grunn bruker et annet verksted enn det selskapet anbefaler. Angående begrensninger og foreldelse, se punkt 15 nedenfor. Ved innbrudd eller ulovlig inntrenging må tyveriet meldes til politiet på det stedet der skaden har inntruffet. Anmeldelsen skal legges ved skademeldingen.

## 14. Generelle bestemmelser

Hvis det er tegnet en annen forsikring som dekker den samme risikoen, kan sikrede velge hvilken forsikring han eller hun vil bruke, inntil sikrede har fått den erstatningen som han eller hun i alt har krav på.

Hvis sikrede ved skadeoppgjøret bevisst gir uriktige eller ufullstendige opplysninger som sikrede vet eller må forstå kan føre til at sikrede får utbetalt en erstatning som han eller hun ikke har krav på, mister sikrede ethvert erstatningskrav mot selskapet etter denne og andre forsikringsavtaler i anledning samme hendelse. Se FAL § 8-1.

Har sikrede forsettlig fremkalt forsikringstilfellet, er selskapet ikke ansvarlig. Har sikrede grovt uaktsomt fremkalt forsikringstilfellet, kan selskapets ansvar settes ned eller falle helt bort. Se FAL § 4-9.

Sikrede kan identifiseres med handlinger og unnlatelser fra sikredes ektefelle som bor sammen med sikrede, eller fra personer som sikrede lever sammen med i et fast etablert forhold. Identifikasjon innebærer at handlinger og unnlatelser fra andre vil få samme virkning for sikredes rettigheter som om de var foretatt av sikrede selv. Se FAL § 4-11.

Sikrede skal i forbindelse med skademeldingen gi selskapet alle opplysninger av betydning for sakens behandling, slik som en utførlig beskrivelse av hva som har forårsaket skaden.

Det gis ikke erstatning for skader som har

oppstått i forbindelse med eller har omfang som kan knyttes til atomkjerne- prosesser, krig, krigslignende hendelser, borgerkrig, revolusjon, terrorhandlinger, opptøyer eller opprør, konfiskering eller rekvirering, eller skader på forsikrede gjenstander som skyldes myndighetenes inngripen. Selskapet er ikke ansvarlig for tap som skyldes at skadebehandlingen blir forsinket på grunn av hendelser som er nevnt i forrige avsnitt, eller på grunn av arbeidskonflikter.

I den grad selskapet har betalt erstatning i form av reparasjonskostnad eller gjennom et erstatningsprodukt, overtar selskapet sikredes rett til å kreve erstatning fra den som er ansvarlig for skaden. Hvis sikrede etter at skaden har inntruffet, avstår fra sin rett til erstatning fra en annen ifølge kontrakt, garanti eller lignende, eller fra sin rett til å kreve erstatning, blir selskapets erstatningsplikt tilsvarende redusert. Utbetalt forsikringserstatning må betales tilbake til selskapet.

Retten til erstatning bortfaller hvis kravet ikke er meldt innen 1 – ett – år etter at sikrede har fått kunnskap om de forholdene som begrunner kravet. Se FAL § 8-5.

Sikredes krav mot selskapet foreldes etter tre år. Fristen begynner å løpe ved utløpet av det kalenderåret sikrede fikk eller burde ha skaffet seg nødvendig kunnskap om det forholdet som begrunner kravet. Kravet foreldes likevel senest 10 år etter utløpet av det kalenderåret da forsikringstilfellet inntraff. Se FAL § 8-6.

Avslår selskapet et krav om erstatning helt eller delvis, mister sikrede retten til erstatning, hvis ikke en sak er anlagt eller en nemndbehandling er krevd etter FAL § 8-5 innen 6 måneder etter at sikrede fikk skriftlig melding om avslaget. For informasjon kan skadeavdelingen kontaktes.

Dersom du ikke er fornøyd med vår avgjørelse, kan du ta kontakt med en av våre saksbehandlere for å oppklare eventuelle misforståelser. Kommer vi ikke til enighet kan du også fremme klagen ovenfor Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen, 0212 Oslo eller anlegge sak for de alminnelige domstoler.

For formidling av denne forsikringen får butikk/kjøpssted godtgjørelse fra Insr Insurance Group ASA, Organisasjonsnummer 994 288 962.

Forsikringene gjelder for sikrede som privatperson eller som næringsvirksomhet.

## 15. Personopplysningsloven

Personopplysningsloven sitt formål er å beskytte den enkelte mot at personvernet blir krenket gjennom behandling av personopplysninger. Personopplysninger som du oppgir til oss, registreres og behandles av Selskapet slik at vi kan oppfylle våre forpliktelser i henhold til avtalen med deg som kunde. Vi benytter også personopplysningene som grunnlag for markedsføring, analyser, forretnings- og metodeutvikling samt risikohåndtering og statistikk. Personopplysninger kan bli utlevert til andre forsikringsselskaper vi samarbeider med og andre selskap internt i konsernet. Vi selger ikke personopplysninger til selskap. Opplysninger kan bli utlevert til myndigheter hvor dette kan kreves med hjemmel i lov.

Behandling av personopplysningene kommer til å skje under avtalens gyldighetstid og under eventuell utbetalingsperiode, og frem til et eventuell krav faller bort grunnet foreldelse. Noen av avtalens grunnleggende opplysninger kan komme til å bli behandlet også etter avtaleperiodens opphør. Ved enhver behandling av personopplysninger vil det utvises stor forsiktighet for å beskytte den enkeltes integritet.

Selskapet er personopplysningsansvarlig. Ved henvendelse direkte til Insr vil du kunne få innsyn i hvilke opplysninger selskapet har om deg. Vær oppmerksom på at det av integritetshensyn ikke er mulig for Selskapet å søke eller sammenstille personopplysninger i løpende tekst.

## 16. Skaderegistrering

Selskapet har rett til å registrere alle skader som rapporteres i forbindelse med denne forsikringen i forsikringsselskapenes sentrale skaderegister, FOSS. Registeret brukes bare i forbindelse med skadebehandling.

## 17. Forsikringsavtaleloven (FAL)

For denne forsikringen gjelder Lov om Forsikringsavtaler av 16. juni 1989 nr. 69 (FAL). Forsikringsavtalen er forøverig underlagt norsk lovgivning.