

TRYGHEDS- AFTALE



Hej - og tak for at du har købt **Tryghedsaftale** hos os. Herunder finder du information om hvad der indgår i tjenesten. Vi håber du bliver glad for dit nye produkt.

Hvis det skadede produkt ikke repareres, får du et tilsvarende produkt eller et gavekort med højst den værdi, der fremgår af købskvitteringen. Et tilsvarende produkt kan have et andet udseende eller design end det forsikrede.	✓
Såfremt reparation af produktet kan finde sted og er rentabel, udføres reparation.	✓
Selvrisko for mobiltelefoner (pris 2000,- og over) udgør 499,- ved første skade, og 999,- ved efterfølgende skader. Gælder for både ombytning og reparation. For øvrige produkter betales ingen selvrisko.	✓
Hvis du ombestemmer dig, har du 30 dages fuld fortrydelsesret på Tryghedsaftalen. For yderligere information se punkt 19. Fortrydelsesret.	✓
Aftalen følger produktet, uanset hvem der ejer det, eller hvor i verden det befinder sig, når eventuelle funktionsfejl eller skader indtræder. For at kunne behandle skade ved manglende funktion, skal produktet indleveres i butikken, hvor det er købt eller hos en reparatør anvist af Elgiganten. Reparation af produktet i hjemmet skal være godkendt af forsikringen.	✓

HVIS FEJL ELLER SKADE OPSTÅR:

Anmeld din skade let og hurtigt på www.tryghedsaftale.dk, eller ring til os på telefon 7080 7007.

Ved en skade som er dækket af forsikringen tager vi stilling til om produktet skal repareres. Hvis det beskadigede produkt ikke kan repareres, eller hvis vi vurderer at det ikke kan svare sig prismæssigt så erstattes du med et produkt med tilsvarende specifikationer eller gavekort med højst den værdi, der fremgår af købskvitteringen.

Se næste side for fuldstændige forsikringsvilkår

**LEVERING &
MONTERING**

**KLARGØRING &
OPDATERING**

**HJÆLP &
SUPPORT**

**TRYGHED &
SERVICE**



KNOWHOW™

HVIS FEJL ELLER SKADE OPSTÅR:



Dit produkt skades eller går i stykker.



Uheld?
Anmeld din skade let og hurtigt på www.tryghedsaftale.dk



Ved forsikringsdækket skade tager vi stilling til, om produktet kan repareres eller ej. Hvis produktet ikke repareres, får du et produkt med tilsvarende specifikationer eller et gavekort. Et tilsvarende produkt kan have et andet udseende eller design end det forsikrede.



Dit reparerede eller ombyggede produkt hentes i nærmeste Elgiganten varehus. Produkter med en vægt på under 20 kg. kan blive sendt med post. Ønsker du at få leveret og monteret produktet, skal du afregne dette særskilt med Elgiganten. Dette er ikke dækket af forsikringen.

Du kan følge status på din skadesag via www.elgiganten.dk/servicestatus

Læs brugsanvisningen inden du ringer. Det kan være en brugerfejl, og mange fejl kan enkelt løses ved at følge brugsanvisningens fejlsøgningsguide.

Er dit produkt holdt op med at virke, uden at dette skyldes en pludselig udefrakommende påvirkning (skade), så kan der være tale om et forhold (mangel eller svigt), som dækkes af købeloven eller under en eventuel garanti. Kontakt derfor i første omgang Elgiganten, hvis der endnu ikke er gået 2 år fra købsdato.

Skriv gerne dit serienummer og kvitteringsnummer her, så dette er let tilgængeligt når du anmelder en eventuel skade.

Serienummer:

Kvitteringsnummer:

SKADECENTER

www.tryghedsaftale.dk
info@tryghedsaftale.dk

Telefon: 7080 7007

Åbningstider: hverdage kl. 09.00-19.00 - lørdag kl.10.00-15.00

1. Du kan læse forsikringsbetingelserne i denne brochure fra side 3-4.
2. Du er altid dækket af den 2-årige reklamationsret i henhold til købeloven. Købeloven dækker fejl og mangler, som var til stede, da du købte produktet.
3. Forsikringen dækker blandt andet "hovsa"-uheld, der kan opstå i hverdagen, fx en væltet cola ud over din laptop.
4. Når du køber denne forsikring, skal du være opmærksom på, at visse skader også kan være dækket af din familieforsikring.
5. Forsikringen gælder fra den dag, du får udleveret produktet og i det antal år, der fremgår af din kvittering (police).
6. I tilfælde af skade skal du rette henvendelse til Elgiganten og til vores skadecenter på tlf. 7080 7007.
7. Du har ret til at fortryde køb af Tryghedsaftalen i 30 dage. Fristen løber fra den dag, du har fået udleveret produktet eller fra den dag, du har fået tydelig skriftlig besked om fortrydelsesretten. Du kan opsigte forsikringen mod fradrag for løbetid og et mindre gebyr.
8. Er du uenig i vores afgørelse kan du rette henvendelse til Tryg Forsikring Kvalitetsafdelingen, Postkode J22 Klausdalsbrovej 601 2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk
9. Elgiganten modtager provision for salget af forsikringer. Du kan få oplyst nærmere herom ved henvendelse til Elgiganten.

Om forsikringsgiveren

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S (CVR-nr 24260666) gennem filialen Moderna Försäkringar, Org.nr 516403-8662.



Tryg Forsikring A/S er omfattet Garantifonden for skadesforsikringselskaber (www.skadesgarantifonden.dk).



KNOWHOW™

FULDSTÆNDIGE BETINGELSER FOR TRYGHEDSAFTALEN

Vilkår Tryghedsaftale DK: 2018:1
Gyldig fra og med den 01.12.2018

1. Hvad er forsikret

Forsikringen kan kun tegnes i forbindelse med køb af et produkt i et af Elgigantens varehuse. Forsikringen gælder for det produkt som står forsikret på købskvitteringen (forsikringsbeviset). Forsikringen gælder også for det standardtilbehør, som medfølger i originalemballagen sammen med produktet. Med standardtilbehør menes det tilbehør, som er nødvendigt for at kunne anvende eller kontrollere produktet fuldt ud, f.eks. fjernbetjening, oplader eller lignende. Forsikringen omfatter ikke øvrige produkter, som medfølger i forbindelse med særlige kampagner eller tilbud.

2. Hvem er forsikret

Forsikringen gælder for den oprindelige køber og ejer af produktet. Er produktet videreoverdraget, gælder forsikringen for den, som senere på lovlig vis har erhvervet produktet eller bærer risikoen for det. Det er forsikringstagerens pligt at informere selskabet om adresseændingen.

3. Hvor gælder forsikringen

Aftalen følger produktet, uanset hvem der ejer det, eller hvor i verden det befinder sig, når eventuelle funktionsfejl eller skader indtræder. For at kunne erstatte skade ved manglende funktion, skal produktet afleveres i en af Elgigantens butikker eller hos en reparatør anvist af forsikringsgiver. Reparation af produktet i hjemmet skal være godkendt af os.

4. Hvornår gælder forsikringen (forsikringsløbetid)

Forsikringsperioden fremgår af din købskvittering for produktet (forsikringsbevis). Forsikringen gælder fra den dag, du får produktet udleveret og i det antal år, som fremgår af forsikringsbeviset. Forsikringsperioden ophører ved totalskade af det forsikrede produkt. Ved forsikringsperiodens ophør tilbagebetales præmien hverken helt eller delvist, og forsikringen kan ikke overføres til et nyt produkt.

5. Hvilke skader dækker forsikringen

5.1 Med de undtagelser, som er angivet i punkt 6, dækker forsikringen svigtende funktion på grund af pludselig og uforudset indre svigt, som ikke dækkes af en leverandørgaranti eller falder ind under sælgers ansvar for mangler efter købeloven, samt svigtende funktion på grund af en pludselig og uforudset udefrakommende hændelse (skade).

5.2 For at kunne erstatte skade ved manglende funktion, skal produktet indleveres i Elgiganten, eller hos en reparatør anvist af forsikringsgiveren.
5.3 Skader på indhold i køle- og fryseskab samt i vaskemaskine og tørretumbler, som forårsages af fejl på det forsikrede produkt, og som opstår inden for 12 mdr. fra indkøbsdatoen. Erstatningsbeløbet kan ikke overstige 2.000 kr.

6. Undtagelser

Forsikringen dækker ikke:

6.1 Forbrugsvarer, såsom batterier, el-pærer, film, skrivnehoveder, blækpatroner mv.

6.2 Tilbehør såsom kabler, batterioplader, håndfri enheder og monteringsanordninger, med mindre der er tale om tilbehør, der er købt i samme originalemballage som produktet.

6.3 Udgifter til løbende vedligeholdelse, justeringer, ændringer eller service samt skader, der er forbundet med sådanne tiltag.

6.4 Skade, som består af eller er en følge af aldersforandring, farve- eller formforandring, rust, mug, belægning eller manglende vedligeholdelse eller anden skade, som ikke påvirker funktionen af produktet, f.eks. ridser i ydre sider/overflader.

6.5 Skade og svigt, herunder svigt på enkeltdele, der består i eller er en følge af normal ælde, herunder korrosion/rust.

6.6 Skade, som det forsikrede produkt har forårsaget på personer og/eller andre ting (produktansvarsskader) eller rene økonomiske tab som følge af manglende funktion (følgeskader/tab). Se dog pkt. 5.3.

6.7 Udgifter til demontering af produktet og eventuelt tilsluttet udstyr eller installationer, og/eller geninstallation af produktet i forbindelse med en skade.

6.8 Skade på programmer og spil eller skader, der skyldes computer-virus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse.

6.9 Skade på plasma- og LCD-skærme, der medfører, at billedpunkter forsvinder (pixelfejl), og/eller at billedet er "brændt fast".

6.10 Funktionsfejl og skade, som opstår i forbindelse med misbrug/unormalt brug, brugerfejl og fejlinstallation af produktet eller ved erhvervsmæssig anvendelse, som produktet ikke er beregnet til.

6.11 Bortkomst af produktet, herunder at det forlægges eller bliver stjålet.

6.12 Meromkostninger ved anvendelse af et andet værksted,

end det værksted vi har anvist samt omkostninger, såfremt fejl ikke kan konstateres.

6.13 Skade, hvis oprindelse eller omfang har forbindelse med atomkerne-processer, krige, krigslignende hændelser, borgerkrige, revolutioner, terror-handlinger, optøjer eller oprør, konfiskation eller beslaglæggelse, samt skade opstået på grund af myndigheders indgriben.

6.14 Skade som du påfører produktet forsætligt eller ved grov uagtsomhed.

7. Hvordan dækker forsikringen

Ved dækket skade erstattes reparationsomkostninger, dog højst op til produktets købspris. Hvis reparation ikke kan udføres på produktet, erstattes det med et produkt af samme model og mærke, eller hvis et sådan produkt ikke kan fås, erstattes det med et produkt med nærmest tilsvarende specifikation som det skadede produkt, dog højst op til købsprisen som fremgår af købskvittering. I det tilfælde hvor et teknisk tilsvarende produkt ikke kan fås, kan man få erstatning i form af et gavekort, som svarer til købsprisen på det forsikrede produkt. Vi afgør, om et produkt skal repareres, erstattes med et tilsvarende produkt eller erstattes med gavekort.

Med tilsvarende produkt menes et helt nyt produkt, eller et renoveret produkt. Med alle erstatningsprodukter medfølger en garanti på 12 måneder i tillæg til de 2 års nye reklamationsret.

For hele forsikringsperioden gælder, at der ikke fradrages i erstatningen grundet produktets alder på skadetidspunktet. Skadebehandling og erstatning kan kun finde sted i det land, hvor produktet oprindeligt er indkøbt. Der ydes ikke kontanterstatning.

Hjemmeservice indenfor for 50 km fra serviceværkstedet betragtes som en rimelig omkostning, hvis det på grund af produktets størrelse eller vægt (mere end 20 kg eller TV med skærmstørrelse over 32 tommer), vurderes at være urimeligt for dig selv at transportere produktet til serviceværkstedet. Hjemmeservice indebærer, at vi enten reparerer produktet hjemme hos dig eller afhenter produktet for reparation. Omkostninger ved hjemmeservice kan kun dækkes, såfremt hjemmeservice på forhånd er godkendt af os. Kontakt os derfor altid, således at vi kan afgøre, om du har ret til hjemmeservice samt anvise egnet

servicefirma.

8. Selvrisiko

For mobiltelefoner gælder, at der betales selvrisiko ved hver skade, hvad enten produktet repareres eller ombyttes, eller der laves gavekort. Se tabellen nedenfor.

Mobiltelefoner:

Pris op til 1999 kr:

1. Skade	2. Skade eller flere
0 kr	0 kr

Pris 2000 kr og over:

1. Skade	2. Skade eller flere
499 kr	999 kr

Når omkostningen for mobiltelefonen er inkluderet i et abonnement, baseres selvriskoen på mobilens indkøbspris ved købstidspunktet.

9. Sikkerhedsforskrifter og krav om forsigtighed

Sikkerhedsforskrifter

Den forsikrede skal sørge for, at producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse følges. Produktet skal bruges på den måde det er beregnet til. Transport af forsikret produkt skal ske på en sådan måde, at skade så vidt muligt forhindres, for eksempel skal transportinstruktionerne i brugsanvisningen/instruktionsbogen følges.

Forsigtighedskrav

Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres. For eksempel må produktet ikke benyttes eller opbevares i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade.

Reduktion eller bortfald af erstatning

Hvis sikkerhedsforskrifterne ikke er opfyldt, eller hvis forsigtighedskravet ikke efterleves, reduceres erstatningen.

Ved grov eller alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde (reduktion med 100%).

Der henvises til forsikringsaftalelovens § 51) og §18-20 (forsigtighed/agtsomhed).

10. Erstatning

Ved dækning af en skade indtræder forsikringsgiver i den forsikredes ret til at kræve erstatning af den, som er



KNOWHOW™

ansvarlig for skaden. Hvis den forsikrede, efter skaden er sket, afstår fra sin ret til erstatning fra den ansvarlige i henhold til kontrakt, garanti eller lignende eller fra regresret, begrænses forsikringsgivers dækningspligt i tilsvarende udstrækning. Endvidere kan den forsikrede gøres erstatningsansvarlig for værdien af allerede ydet dækning.

11. Skadeanmeldelse

Sker der en skade, skal forsikringsgiver have besked hurtigst muligt. Du kan anmelde skaden på www.tryghedsaftale.dk eller på telefon 70 80 70 07. Når du anmelder en skade gælder de almindelige bestemmelser om forældelse i lov om forsikringsaftaler og lov om forældelse af fordringer. Du skal oplyse dit forsikringsbevisnummer ved anmeldelse af skade.

Du skal selv indlevere produktet hos nærmeste Elgiganten. Dette gælder, hvad enten produktet skal repareres eller ombyttes. Se dog punkt 7, om mulighed for hjemmeservice.

Du kan følge status på din skade på www.elgiganten.dk. Henvendelser vedrørende reklamation og forsikring kan ske på telefon 70 80 70 70 eller via e-mail: kundecenter@giganten.dk

12. Betaling af tryghedsaftalen

Tryghedsaftalen skal betales forud og senest ved levering af produktet. Vi sørger for betaling af afgift til staten.

For visse produktgrupper har du mulighed for, at betale via automatiserede regelmæssige konto og kreditkort trækninger.

Betaler du løbende betalinger via dit kort, skal du sørge for, at have dækning på kontoen senest dagen før udgangen af hver betalingsperiode.

Hvis du ikke har dækning på dit kort, eller hvis kortnummer er udløbet, opsiges forsikringen efter en påmindelse fra os.

Kortet skal være et debit eller kreditkort med såkaldt "off-line funktionalitet", såsom Visa eller MasterCard. Vi modtager ikke betalinger via 'American Express' eller 'Diners'.

13. Opsigelse af forsikringen

Efter udløbet af fortrydelsesretten har du mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Ved opsigelse modtager du kun en forholdsmæssig del af forsikringspræmien retur svarende til den del af forsikringens løbetid, der er tilbage ved udløbet af opsigelsesperioden. Derudover vil du blive opkrævet et gebyr til dækning af vores omkostninger

ved udstedelsen og opsigelsen af forsikringen. Gebyret er 150 kr; dog opkræves der ikke gebyr på forsikringer, som betales månedsvist.

Mer information om opsigelse og gebyr kan findes på www.tryghedsaftale.dk

14. Dobbeltforsikring

Når du køber denne forsikring, skal du være opmærksom på, at visse skader også kan være dækket af din indboforsikring. Særligt hvis din indboforsikring omfatter eller er udvidet med dækning for pludselig skade og/eller funktionsfejl, kan du være dobbeltforsikret. Har du tegnet en forsikring mod samme skade i et andet forsikringselskab, er der tale om dobbeltforsikring, og du skal anmelde skaden til begge selskaber. Vi betaler ikke erstatning for skader, som du modtager fuld dækning for hos et andet forsikringselskab. Har det andet forsikringselskab begrænset sin dækning i tilfælde af dobbelt forsikring, gælder de samme begrænsninger i forsikringen hos os. Dermed er vi og det andet forsikringselskab forpligtede til at betale forholdsmæssig erstatning.

15. Klagemulighed

Er der opstået uenighed mellem forsikrede og Moderna om forsikringsforholdet, og giver henvendelsen til Moderna ikke et tilfredsstillende resultat, kan forsikrede skriftligt klage til:

Tryg Forsikring
Kvalitetsafdelingen, Postkode J22
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Hvis du efter din henvendelse til Trygs kvalitetsafdeling stadig ikke er tilfreds, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring
Anker Heegårds Gade 2
1572 København V
Telefon: 33 15 89 00
www.ankeforsikring.dk

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.

16. Aftalegrundlag

Forsikringsaftalen er undergivet dansk ret. Disse betingelser udgør sammen med købskvitteringen (forsikringsbeviset) den information om forsikringens indhold, som i henhold til lov om forsikringsformidling § 34, og bekendtgørelse om forsikringsformidlers informationspligt § 4, skal gives til forsikringstageren inden forsikringsaftalen indgås. For forsikringen gælder endvidere Lov om Forsikringsaftale samt

Lov om Finansiell virksomhed, hvor disse ikke er fraveget. Denne forsikring indskrænker ikke den forsikredes rettigheder i henhold til købelovens bestemmelser om mangler og eventuelle særlige garantier afgivet af producenten eller butikken.

Tryg kommunikerer som udgangspunkt på dansk. Elgiganten modtager provision for formidling af forsikringen. Provisionens størrelse skal oplyses på forlangende.

Forsikringsgiver er:

Tryg Forsikring A/S,
(CVR-nr 24260666) gennem filialen
Moderna Försäkringar,
Org.nr. 516403-8662
Box 7830, 103 98 Stockholm,
Sverige

17. Tilsyn og garantifond

Tryg Forsikring A/S er omfattet Garantifonden for skadesforsikringselskaber (www.skadesgarantifonden.dk).

18. Sammenfatning af integritetspolitikken

Dine personoplysninger behandles i henhold til EUs databeskyttelsesforordning og supplerende svensk databeskyttelseslov. Personoplysninger, der bliver behandlet, er f.eks. navn, adresse, CPR-nummer, økonomiske forhold, betalingsinformation, helbredstilstand, øvrige oplysninger, som er nødvendige for tegning, fornyelse eller ændring af forsikring, eller ændring af forsikringsadministration, såvel som oplysninger, der videregives i forbindelse med erstatning, osv. Oplysningerne, kan til nævnte formål, blive videregivet til samarbejdspartnere i og uden for EU og EØS, forsikringsformidlere eller andre selskaber i koncernen. Oplysningerne kan også blive videregivet til myndighederne, hvis loven kræver det. Se Moderna Försäkringars integritetspolitik på www.tryghedsaftale.dk/gdpr for fuldstændige oplysninger om behandlingen af personoplysninger.

Moderna Försäkringar er dataansvarlig. Du har ret til at få oplyst, hvordan dine oplysninger behandles af os og anmode om et udtræk om dette (registerudtræk). Du har også ret til at få urigtige oplysninger rettet eller i visse tilfælde slettet. Du kan ligeledes anmode om, at behandlingen begrænses eller gøre indsigelse mod behandling af dine personoplysninger samt anmode om, at de oplysninger, du har videregivet til os, flyttes til en anden virksomhed eller myndighed (dataportabilitet). Du kontakter os ved at skrive til dataskydd@modernaforsakringar.se eller til Moderna Försäkringar,

Dataskyddsombud, Box 7830, 103 98 Stockholm, Sverige. Ved at kontakte os kan du også anmode om, at integritetspolitikken sendes til dig pr. post og meddele, at dine personoplysninger ikke må anvendes til direkte markedsføring.

19. Fortrydelsesret

Du har ret til at fortryde dit køb af private forsikringer.

Fortrydelsesfristen er altid 30 dage, og fristens begyndelse afhænger af, hvordan aftalen er indgået:

1. Har du mødt vores repræsentant, da du købte forsikringen, starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:

a) Fra den dag, du har fået udleveret produktet
b) Eller fra den dag, du har fået tydelig skriftlig besked om fortrydelsesretten

2. Ved fjernsalg (du har ikke mødt vores repræsentant fysisk) starter fristen på det seneste af følgende tidspunkter:

a) Fra den dag, du har fået produktet leveret
b) Når du har fået de oplysninger, vi har pligt til at give dig enten på papir eller pr. mail.

Fristen på de 30 dage beregnes således: Hvis du f.eks. køber din forsikring mandag den 1. og først har modtaget produktet onsdag den 3., har du frist til og med den 3. den efterfølgende måned. Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, Grundlovsdag, Juleaftensdag eller Nytårsaftensdag, udløber fristen først den følgende hverdag. Du kan evt. læse mere om fortrydelsesretten i Forsikringsaftalelovens § 43i og §34e.

Inden fortrydelsesfristen udløber, skal du give os besked om, at du har fortrudt dit køb. Dette gør du ved, at henvende dig i den butik, hvor forsikringen er tegnet inden udløbet af fristen.

Hvis du fortryder dit køb af forsikring, bliver købet ophævet, og du skal ikke betale noget for forsikringen. Det betyder også, at hvis der sker en skade i perioden, fra du har købt forsikringen, til du fortryder, så er skaden ikke dækket af forsikringen. Har du købt forsikringen ved fjernsalg, kan du ophæve købet, hvis du ikke har fået de øvrige relevante oplysninger fra os. Købet bliver ophævet fra det tidspunkt, hvor du sender besked til os om ophævelsen. Du skal dog være opmærksom på, at du skal betale for din forsikring, indtil du ophæver købet, bortset fra de 30 dage, som er den almindelige fortrydelsesfrist.

Vi beregner prisen i forhold til den tid, du har været forsikret og ud fra den aftale, vi oprindeligt havde indgået om køb af forsikringen.



KNOWHOW™