

# Dine produktbetingelser

Elgiganten forsikring mod mekanisk og  
elektrisk nedbrud købt fra 2. juni 2026

# Hej!

Velkommen til din Elgiganten forsikring mod mekanisk og elektrisk nedbrud, leveret af SquareTrade.

SquareTrade er Elgigantens betroede samarbejdspartner, og vi er eksperter i beskyttelse af dine enheder. Tak fordi du har valgt os til at beskytte din enhed.

## Kom godt i gang med din forsikring i nogle få trin



### Registrer din forsikring online

Aktiver din forsikring hurtigt og sikkert ved at scanne QR-koden eller besøge [www.squaretrade.dk](http://www.squaretrade.dk). Registreringen sikrer, at du får mest muligt ud af din dækning.



### Administrer og anmeld nemt

Når du først er registreret, får du øjeblikkelig adgang til dine forsikringsoplysninger og kan anmelde en skade døgnet rundt — ingen telefonkøer, intet besvær.



### Forbliv beskyttet

Få adgang til dine forsikringsdokumenter, spore skader og hold dig opdateret med de seneste oplysninger, direkte fra din onlinekonto.



Inden vi går i gang, anbefaler vi, at du registrerer din forsikring på:  
[www.squaretrade.dk/dk/elgiganten/](http://www.squaretrade.dk/dk/elgiganten/)

Når du har gjort dette, kan du se alle dine forsikringsoplysninger online. Du kan også oprette en skadeanmeldelse online og følge status på din sag.

Når vi i dette dokument skriver "**vi**", "**os**" eller "**vores**", henviser vi til **SquareTrade Europe Insurance S.A.**, som er forsikringsgiveren og administratoren af din forsikringspolice

Når vi skriver "**du**" eller "**din**", henviser vi til den navngivne forsikringstager.

Når vi skriver "**enhed**" eller "**forsikret genstand**", henviser vi til den vare, der er dækket af din forsikring.

Dette dokument er sammen med din ordrebekræftelse og dit forsikringsbevis et vigtigt dokument. Det indeholder alle oplysninger om din forsikring og udgør tilsammen aftalen mellem dig og os.

Det er vigtigt, at du læser dette materiale grundigt og forstår, hvad din forsikring dækker, og hvad den ikke dækker. Hvis du er i tvivl om, hvad du har købt, kan du finde oplysningerne i din ordrebekræftelse eller kvittering.

Vi har gjort vores bedste for at gøre dette dokument så letforståeligt som muligt. Har du spørgsmål til din forsikring, er du altid velkommen til at kontakte os – vi står klar til at hjælpe dig.

## Lad os komme i gang

Denne forsikringspolice dækker følgende produkter:

Dækning	Enhed(er)	Varighed
Elgiganten forsikring mod mekanisk og elektrisk nedbrud	Audio (bærbar), Audio (stationær), spillekonsoller, forbrugerelektronik, desktop-computere, bærbare computere, småelektriske produkter (SDA), hvidevarer, printere, smartphones, tablets, TV og wearables	3 eller 5 år
Elgiganten forsikring mod mekanisk og elektrisk nedbrud	Hvidevarer og TV	7 eller 10 år

# Indholdsfortegnelse

Hvad dette dokument indeholder, og hvordan du finder de relevante oplysninger.

Hvem er vi?	5
Hvad dækker din forsikring?	5
Hvor længe gælder din forsikring?	6
Hvem kan tegne denne forsikring?	6
Hvad er ikke dækket af din forsikring?	7
Alt om betaling og opsigelse	8
Sådan opretter du en skadeanmeldelse – og hvad sker der?	8
Ændringer af din forsikring	10
Hvis der bevidst gives urigtige oplysninger	10
Personoplysninger	11
Sådan kontakter du os	12

## Hvem er SquareTrade?

Vi er et forsikringselskab registreret i Belgien. Vores registrerede adresse er Bastion Tower, Level 12, Place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles, Belgien. Vi er godkendt som forsikringselskab af den belgiske nationalbank og er autoriseret til at operere i Danmark. Det betyder, at vi er etableret i Belgien og reguleret i henhold til belgisk lovgivning.

Denne forsikringspolice er underlagt dansk lovgivning og gældende regler i Danmark.

## Hvad dækker din forsikring mod mekanisk og elektrisk nedbrud?

Vi har udarbejdet en oversigtstabel, så du nemt kan få et overblik over, hvad din forsikring mod mekanisk og elektrisk nedbrud dækker.

Den dækning, du har valgt, fremgår af din ordrebekræftelse eller kvittering.

### Elgiganten forsikring mod mekanisk og elektrisk nedbrud

Hvis din enhed går i stykker efter udløbet af den lovpligtige reklamationsret eller producentens garanti (forudsat at din forsikring stadig er aktiv)	✓
Hvis din enhed bliver stjålet	✗
Hvis din enhed bortkommer	✗
Hvis din enhed beskadiges ved et uheld	✗
Hvis batteriets kapacitet falder til under 50 % efter udløbet af producentens garanti	✓
Hvor er du dækket?	På verdensplan (skadeanmeldelser behandles i Danmark)
Hvor mange skadeanmeldelser kan jeg oprette under min forsikring?	Ubegrænset
Hvad er det maksimale dækningsbeløb?	Værdien af din enhed på det tidspunkt, hvor den oprindeligt blev købt (maksimal dækning)
Skal jeg betale en selvrisiko, og hvor stor er den?	Se din ordrebekræftelse

## Hvis din enhed er et hvidevareprodukt

<p><b>Yderligere fordele</b></p>	<p>Ved mekanisk eller elektrisk nedbrud af en forsikret genstand, der tilhører kategorien hvidevarer, efter udløbet af den lovpligtige reklamationsret eller producentens garanti, har du ret til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis den forsikrede genstand er et køleskab og/eller en fryser: En udbetaling på op til 2.000 DKK pr. skadeanmeldelse som kompensation for fordærvede frost- og/eller kølevarer.</li> <li>• Hvis den forsikrede genstand er et køleskab, en fryser eller køkkenudstyr:</li> <li>• Op til 2.000 DKK pr. skadeanmeldelse som kompensation i tilfælde af, at levering af fødevarer og/eller oprydnings- eller restaureringsydelser er nødvendige.</li> <li>• Hvis den forsikrede genstand er en vaskemaskine eller tørretumbler: Op til 2.000 DKK pr. skadeanmeldelse til dækning af udgifter til vaskeservice</li> </ul>
----------------------------------	---

## Hvor længe gælder **din forsikringspolice?**

### Hvornår starter min forsikring?

Din forsikringsdækning begynder på den dato, hvor du har købt din forsikringspolice, betalt forsikringspræmien og modtaget den forsikrede genstand.

Dækningen for mekanisk eller elektrisk nedbrud gælder dog først efter udløbet af enten den lovpligtige reklamationsret eller producentens garanti – afhængigt af hvilken periode der er længst. Den præcise startdato fremgår af din ordrebekræftelse eller kvittering.

### Hvornår ophører min forsikringspolice?

Du kan finde slutdatoen for din forsikring i din ordrebekræftelse

Din forsikring kan ophøre før denne dato i følgende tilfælde:

- Du har valgt at opsige din forsikring i henhold til vilkårene, eller hvis du ikke har betalt din forsikringspræmie.
- Vi kan opsige din forsikring, hvis det viser sig, at du (eller en person, der handler på dine vegne) har afgivet urigtige, vildledende eller uærlige oplysninger. Dette gælder også, hvis vi ikke ville have tilbudt dig forsikring, hvis vi havde haft de korrekte oplysninger. Hvis dette sker, vil vi kontakte dig.
- Du har oplyst, at du ikke længere er bosiddende i Danmark.
- Du har modtaget et gavekort eller en udbetaling svarende til værdien af din enhed. I dette tilfælde ophører din forsikring automatisk.

Ved udløb af din forsikring kan vores kundeservice kontakte dig for at informere om eventuelle muligheder for fornyelse.

## Hvem kan tegne **denne forsikring?**

For at kunne købe denne forsikring skal du:

- være fyldt 18 år; og
- være bosiddende i Danmark.

Forsikringen kan kun købes samtidigt med, at du køber din enhed.

Forsikringen dækker kun den enhed, du har købt hos Elgiganten (eller en eventuel erstatningsenhed leveret af SquareTrade eller producenten i garantiperioden).

### Gælder kun for erhvervs- eller professionelle forsikringer

- Forsikringstageren skal være en person, der driver virksomhed, eller en virksomhed registreret i Danmark som en selvstændig juridisk enhed.
- For alle erhvervs- eller professionelle forsikringer skal der udpeges en primær kontaktperson, som indgiver krav på vegne af virksomheden eller dens medarbejdere. Den oplyste adresse skal være en virksomhedsadresse.

### Andre forsikringer

Du kan have andre forsikringer, der dækker den samme enhed. Hvis dette er tilfældet, skal du oplyse os om dette, når du opretter en skadeanmeldelse.

Hvis du har mere end én forsikring, der dækker den samme enhed, kan du ikke få erstatning for den samme skade under flere policer.



## Hvad dækker din forsikring ikke?

Selvom denne forsikring giver en omfattende dækning, er der visse forhold, der ikke er dækket. Det betyder, at vi ikke kan godkende en skadeanmeldelse i følgende tilfælde:

### Undtagelser

Produkttype	Udelukkelse
Alle produkter	<p>Følgende er ikke dækket af din forsikring:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skader eller forhold, der allerede er dækket af producentens eller forhandlerens garanti, eller som du allerede har fået erstatning for under en anden forsikring.</li> <li>• Tilbehør, der ikke var inkluderet i den originale emballage, samt tab af data, apps, downloads eller omkostninger i forbindelse med sådanne tab.</li> <li>• Skader som følge af forkert, u hensigtsmæssig eller uagtsom brug af enheden, naturpåvirkninger såsom ekstreme vejrforhold, tilbehør der ikke er en del af den forsikrede genstand, software eller programmering, eller virus.</li> <li>• Kosmetiske skader eller almindeligt slid, der ikke påvirker enhedens funktion, skader som følge af manglende overholdelse af producentens eller forhandlerens instruktioner, eller skader opstået ved uautoriserede reparationer.</li> <li>• Tab eller omkostninger som følge af, at du ikke kan bruge enheden.</li> <li>• Vedligeholdelse, regelmæssig service samt fejlbehæftede reparationer eller installationer.</li> </ul>

- Skader forårsaget af krig, terrorisme, uroligheder eller radioaktiv forurening.
- Enheder, hvor serienummeret er fjernet eller ændret.
- Skader opstået under transport eller installation af enheden (uanset om det er udført af dig selv eller andre).
- Produkter, der er tilbagekaldt af producenten, samt tilhørende omkostninger.
- Skader, hvor din enhed er beskadiget som følge af et uheld.
- Tab eller tyveri af din enhed, herunder tilbehør, der var inkluderet i den originale emballage.



## Alt om betaling og opsigelse

### Forudbetalte forsikringer

Hvis din forsikring er en forudbetalt forsikringspolice, skal du betale forsikringspræmien for en fast dækningsperiode på startdatoen for din forsikring. Dette vil som regel være den dato, hvor du købte din enhed.

### Hvordan opsiger jeg min forsikringspolice?

Vi er kede af at se dig gå, men hvis du ønsker at opsige din forsikring, kan du finde alle nødvendige oplysninger på: [www.squaretrade.dk/dk/elgiganten/](http://www.squaretrade.dk/dk/elgiganten/)

Bemærk, at når din forsikring er opsagt, kan den ikke genoprettes. Din enhed vil herefter ikke længere være dækket, og du vil ikke kunne oprette en skadeanmeldelse.

### Hvornår kan jeg opsige min forsikring?

Du kan opsige din forudbetalte forsikring inden for **30 dage** fra købet (eller **50 dage**, hvis du er medlem af Elgigantens kundeklub) og få fuld refundering, forudsat at du ikke allerede har oprettet en skadeanmeldelse.

Hvis du opsiger din forsikring efter 30 dage (eller 50 dage for kundeklubmedlemmer), ophører din forsikring med det samme, og du vil modtage en forholdsmæssig refundering for den resterende dækningsperiode.



## Sådan opretter du en skadeanmeldelse - og hvad sker der?

Har du problemer med din enhed? Bare rolig – vi hjælper dig videre.

Den nemmeste måde at oprette en skadeanmeldelse på er online via **squaretrade.eu**, hvor du kan gøre det døgnet rundt, alle ugens dage.

Der findes også andre måder at oprette en skadeanmeldelse på – se nærmere på vores hjemmeside.

Vi anbefaler, at du opretter din skadeanmeldelse så hurtigt som muligt.

## Hvad sker der, når jeg opretter en skadeanmeldelse?

### 1.

Når du opretter en skadeanmeldelse, skal du give så præcise oplysninger som muligt om, hvad der er sket, og hvornår det er sket.

### 2.

Afhængigt af sagen kan vi have brug for yderligere oplysninger for at kunne behandle og godkende din skadeanmeldelse. Du kan blive bedt om at fremsende yderligere dokumentation.

### 3.

På baggrund af de oplysninger, du har givet, vil vi forsøge at identificere og løse problemet. Hvis problemet ikke kan løses, tilbyder vi den bedst egnede løsning baseret på din situation og din placering.

### 4.

Hvis det er relevant for din forsikring, skal du betale en selvrisiko. Den gældende selvrisiko fremgår af din ordrebekræftelse.

Løsningsmuligheder	
<b>Reparation</b>	<p>Hvis vi kan reparere din enhed, og dette er en mulig løsning i din sag, sørger vi for at arrangere reparationen og informerer dig om, hvilke skridt du skal følge, når du opretter din skadeanmeldelse.</p> <p>Inden du sender din enhed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fjern eventuelle låse eller adgangsbegrænsninger på enheden (f.eks. adgangskoder eller "Find min enhed").</li> <li>• Tag backup af dine data og slet dine personlige oplysninger – vi er ikke ansvarlige for tab af data.</li> </ul> <p>Hvis du ikke deaktiverer sporingsfunktioner eller adgangsbegrænsninger, eller hvis skaden ikke svarer til det anmeldte forhold, vil vi ikke kunne reparere enheden, og den vil blive returneret til dig uden reparation.</p> <p>For større enheder</p> <p>Vi kan i visse tilfælde tilbyde reparation i hjemmet. Du vil blive informeret om dette, når du opretter din skadeanmeldelse.</p> <p>Egen reparation (i visse tilfælde)</p> <p>I nogle situationer kan vi give dig mulighed for selv at arrangere reparation, hvorefter SquareTrade refunderer de rimelige omkostninger.</p> <p>Hvis din enhed ikke kan repareres, tilbyder vi en alternativ løsning. I sådanne tilfælde vil din beskadigede enhed ikke blive returneret til dig.</p> <p>Alle reparationer er omfattet af en garanti på 90 dage.</p> <p>Hvis en reparation, som vi arrangerer, påvirker producentens garanti, vil vi tilbyde en tilsvarende garanti, som beskrevet nedenfor.</p> <p>Enhver garanti, vi tilbyder, gælder fortsat, selv hvis din forsikringspolice opsiges.</p> <p>Garantien svarende til producentens garanti påvirker ikke den dækning, der ydes under forsikringen for mekanisk eller elektrisk nedbrud.</p>

<b>Udskiftning</b>	<p>Hvis din skadeanmeldelse godkendes, men enheden ikke kan repareres eller er blevet stjålet (hvis din forsikring dækker tyveri), sender vi en erstatningsenhed af samme mærke og model eller en tilsvarende enhed. Denne kan være en renoveret enhed i høj kvalitet.</p> <p>Hvis din beskadigede enhed udskiftes, overgår ejerskabet af den til os. Hvis du fortsat er i besiddelse af enheden, skal du returnere den uden adgangsbegrænsninger (f.eks. adgangskoder, "Find min iPhone", Lost Mode eller aktiveringslås).</p> <p>Hvis du ikke returnerer enheden, returnerer en forkert enhed eller ikke fjerner adgangsbegrænsninger, kan vi opkræve det fulde beløb for erstatningsenheden.</p> <p>Erstatningsenheden er omfattet af en toårig garanti, svarende til producentens garanti, fra den dag du modtager enheden.</p> <p>Vi kan i visse tilfælde afhente din enhed for at kunne behandle din skadeanmeldelse. Hvis dette ikke er tilfældet, er du selv ansvarlig for bortskaffelse af den beskadigede enhed.</p>
<b>Gavekort</b>	<p>Hvis vi ikke kan reparere eller erstatte din enhed, kan vi vælge at give dig et gavekort til den oprindelige forhandler. Beløbet fastsættes af os og vil maksimalt svare til den oprindelige købspris.</p>
<b>Kontant udbetaling</b>	<p>I særlige tilfælde, hvor vi ikke kan reparere eller erstatte din enhed, kan vi vælge at foretage en kontant udbetaling til din bankkonto. Beløbet fastsættes ud fra prisen på en tilsvarende eller bedre enhed, dog maksimalt den oprindelige købspris.</p>



## Ændringer af din forsikringspolice

Der kan opstå situationer, hvor vi er nødt til at foretage ændringer i vilkårene for denne forsikringspolice for at overholde gældende lovgivning eller af andre årsager uden for vores kontrol. Dette kan omfatte ændringer, der forbedrer din dækning eller retter eventuelle fejl, men kan også omfatte ændringer i din forsikringspræmie og/eller selvrisiko som led i en årlig prisregulering, hvis omkostningerne ved at administrere din forsikring stiger.

Hvis der sker en forhøjelse af forsikringspræmien og/eller selvrisikoen, vil vi give dig besked mindst 30 dage før ændringen træder i kraft (medmindre ændringen er krævet ved lov).

Hvis du ikke accepterer ændringen, har du mulighed for at opsige din forsikring.

Bemærk, at denne forsikringspolice ikke kan overdrages til en anden person, medmindre dette er krævet ved lov.



## Hvis der gives urigtige oplysninger med forsæt

Vi forventer, at vores kunder giver korrekte oplysninger. Hvis du – eller en person, der handler på dine vegne – bevidst giver urigtige eller vildledende oplysninger eller dokumenter ved tegning af forsikringen eller i forbindelse med en skadeanmeldelse, vil vi ikke kunne godkende sagen. I visse tilfælde kan vi opsige din forsikringspolice uden tilbagebetaling af forsikringspræmien eller selvrisikoen.

Hvis en erstatningsenhed eller betaling er blevet givet på baggrund af urigtige eller vildledende oplysninger, kan vi indlede retlige skridt for at få dette tilbage.

For at beskytte vores kunder og forebygge Svindel kan vi i visse tilfælde være forpligtet til at samarbejde med og videregive oplysninger til andre forsikringsselskaber, teleselskaber, organisationer, der forebygger Svindel, samt relevante myndigheder. Hvis der er tydelige tegn på Svindel, kan vi træffe de nødvendige foranstaltninger, herunder bidrage til efterforskning, retsforfølgning og inddrivelse af beløb.



## Personoplysninger

### Hvordan bruger vi dine personoplysninger?

For at oprette og administrere din forsikringspolice er vi nødt til at indsamle, opbevare og anvende visse personoplysninger, som du giver os.

Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine oplysninger, i vores privatlivspolitik her: <https://www.squaretrade.dk/dk/elgiganten/>

Vi anvender dine oplysninger til at administrere din forsikring, yde kundeservice og behandle dine skadeanmeldelser. Vi kan også anvende dine oplysninger for at overholde lovgivningsmæssige krav eller for at forebygge svig.

### Hvem deler vi dine oplysninger med?

Vi kan dele dine personoplysninger med Elgiganten samt betroede leverandører og samarbejdspartnere, som hjælper os med at administrere din forsikring.

I nogle tilfælde kan dette indebære overførsel af dine personoplysninger til lande uden for Storbritannien (UK) og Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS). Vi deler dog kun de nødvendige oplysninger og sikrer altid, at gældende lovgivning overholdes, så dine oplysninger beskyttes. Vi opbevarer dine oplysninger ikke længere end nødvendigt.

### Dine rettigheder

Du har en række rettigheder i forhold til de personoplysninger, vi behandler om dig, herunder retten til:

- indsigelse
- berigtigelse
- sletning
- begrænsning af behandling
- dataportabilitet
- indsigelse mod behandling

Hvis du ønsker at gøre brug af dine rettigheder, kan du kontakte os på: [privacy@squaretrade.com](mailto:privacy@squaretrade.com)

Du kan også skrive til os på følgende adresse:

Legal Department, SquareTrade Limited  
C/O Fieldfisher, Riverbank House, 2 Swan Lane, London, EC4R 3TT

Bemærk, at disse rettigheder ikke altid er absolutte og afhænger af gældende lovgivning. Hvis vi ikke kan imødekomme din anmodning, vil vi forklare hvorfor.

Hvis du er utilfreds med vores behandling af dine personoplysninger, kan du kontakte Datatilsynet.



## Sådan kontakter du os

Ønsker du at kontakte os, står vores team klar til at hjælpe dig. Du kan kontakte os online eller finde relevante telefonnumre og åbningstider på: <https://www.squaretrade.dk/dk/elgiganten/>

Du kan også skrive til os på:

Bastion Tower, Level 12

Place du Champ de Mars 5

1050 Bruxelles

Belgien

E-mail: [kundesupport@squaretrade.com](mailto:kundesupport@squaretrade.com)

### Sådan indgiver du en klage

Hvis du har en klage, bedes du kontakte os – vi vil gøre vores bedste for at finde en løsning.

For erhvervs- eller professionelle forsikringer bemærkes det, at kun den primære kontaktperson kan indgive en klage.

Du kan indgive en klage på følgende måder:

**1. Skriftligt til:** Director – Customer Operations, SquareTrade Limited  
C/O Fieldfisher, Riverbank House, 2 Swan Lane, London, EC4R 3TT

**2. Via e-mail:** [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com)

Du kan få en beskrivelse af vores fulde klageprocedure ved henvendelse

Vi bekræfter modtagelsen af din klage inden for **1 arbejdsdag** og bestræber os på at give dig et endeligt skriftligt svar inden for **15 arbejdsdage**.

Hvis du ikke er tilfreds med vores endelige svar, kan du indbringe din klage for:

#### Forsikringsombudsmanden (Belgien)

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Belgien

Telefon: +32 2 547 58 71

E-mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

Website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

eller via:

#### Ankenævnet for Forsikring (Danmark)

Anker Heegaards Gade 2

1572 København V

Danmark

Telefon: +45 33 15 89 00

E-mail: [ankeforsikring@ankeforsikring.dk](mailto:ankeforsikring@ankeforsikring.dk)

Den belgiske forsikringsombudsmand er medlem af FIN NET, det europæiske netværk for udenretlig behandling af forbrugerklager inden for finansielle tjenester.

### Afslutning

Denne forsikring er tegnet hos SquareTrade Europe Insurance S.A., som er autoriseret og reguleret af den belgiske nationalbank og Financial Services and Markets Authority i Belgien. Selskabets registrerede adresse er:

Bastion Tower, Level 12  
Place du Champ de Mars 5  
1050 Bruxelles  
Belgien

Tak fordi du har taget dig tid til at sætte dig ind i din forsikring. Vi er glade for at kunne hjælpe dig og står klar, hvis du får brug for os.