



# FullCare Forsikring Privat

Forsikringsvilkår nr. 0195-1

## Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen) og dette forsikringsvilkår. For forsikringen gælder desuden Lov om forsikringsaftaler og Lov om finansiel virksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

## Du har ret til at fortryde din bestilling af forsikringen

Ifølge forsikringsaftalelovens § 34 i kan du fortryde, at du har bestilt forsikringen. Fortrydelsesfristen er 30 dage, når du har modtaget forsikringsbeviset og forsikringsbetingelserne:

- Hvis du fx får betingelserne mandag den 1., kan du fortryde aftalen til og med mandag den 30.
- Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med at fortryde til den følgende hverdag.

## Sådan fortryder du

Hvis du fortryder, er det vigtigt, at du giver os besked, inden fristen udløber. Giver du skriftlig besked - fx pr. brev eller e-mail - skal du have sendt beskeden, inden fristen udløber. Du kan eventuelt sende dit brev anbefalet og gemme postkvitteringen, hvis du vil have bevis for, at du har fortrudt i tide.

Du kan give besked til: Tryg Affinity, Dusager 18, 8200 Aarhus N. på telefon: 70 22 07 30 eller e-mail: [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk).

Tryg | Dusager 18 | 8200 Aarhus N  
70 22 07 30 | [www.affinity.tryg.dk](http://www.affinity.tryg.dk)  
Tryg Forsikring A/S | CVR-nr. 24260666

## Hvem er forsikret

- Forsikringstageren, der oprindeligt har købt og ejer produktet.
- Ny ejer af produktet, som senere på lovlig vis overtager og ejer produktet.

## Hvor dækker forsikringen

Forsikringen dækker kunder fast bosat i Danmark (dog ikke Færøerne og Grønland). Forsikringen dækker, uanset hvor i verden produktet befinder sig på skadetidspunktet, dog kan skadebehandling og erstatning kun ske i Danmark.

## Hvilket produkt omfatter forsikringen

Forsikringen dækker det produkt, der fremgår af policen.

## Hvor lang tid gælder forsikringen

Forsikringen gælder fra købsdato og i den periode, der er angivet på købskvitteringen (forsikringsbeviset).

## Hvad er selvriskoen

Der er ingen selvrisiko på forsikringen.

## Hvordan dækker forsikringen

### Hvilke skader dækker forsikringen?

#### Funktionsfejl

Mekaniske eller elektriske funktionsfejl i produktet. Ved funktionsfejl i produktet mener vi mekanisk eller elektriske svigt i produktet, som gør, at produktet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål.

#### Slitage

Slitage på produktet som følge af almindelig brug, når det har betydning for produktets funktionalitet. Ved almindelig brug mener vi, at produktet udelukkende bliver benyttet i en privat husholdning. Benytter du produktet i forbindelse med opfyldelse af en erhvervskontrakt, eller bliver produktet anvendt mod betaling af andre end forsikrede, er dette ikke almindelig brug.

#### Pixelfejl

Pixelfejl på fladskærm, når pixelfejlen ligger uden for producentens eller importørens retningslinjer for acceptable pixelfejl. Ved pixelfejl mener vi, at en eller flere pixel ikke fungerer – uanset deres placering.

#### Burn-in

Burn-in på fladskærm. Ved burn-in mener vi, at et billede brænder sig fast på skærmen, fx et kanallogo.

#### Varer og vasketøj

Skade på varer i køle- og fryseskabe samt skade på vasketøj i vaskemaskiner og tørretumblere som følge af en skade dækket under funktionsfejl. Erstatningsbeløbet kan ikke overstige 1.500 kr. pr. skade.

#### Slitage på controllere til spillekonsol

Forsikringen dækker slitage af controllere, som hører til det forsikrede produkt.

#### Hvilke udgifter dækker forsikringen også?

- Transportudgifter på større produkter fx fladskærme, hvidevare og audio/hi-fi. Udgifter til at hente og bringe det skadede produkt, når produktet befinder sig et af følgende steder: Jylland, Fyn, Sjælland, Bornholm, Lolland-Falster og alle danske øer, der er brofaste med et af disse områder.
- Box'n'Return på mindre produkter fx computer, mobiltelefon, smartwatch og tablet. Udgifter til at sende det skadede produkt via betalt fraglabel, når produktet befinder sig i Danmark.

## Forsikringen dækker ikke

- Skader som følge af brand, tyveri eller bortkomst.
  - Skader som følge af lynnedslag, kortslutning, induktion, overspænding eller lignende.
  - Skader, som skyldes overbelastning, fejlansvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation.
  - Skader, der er opstået som følge af en udefrakommende påvirkning herunder stød og slag
  - Væskeskader ikke er dækket
  - Skader, som er lavet med vilje (forsætligt).
  - Indirekte skader eller økonomiske følgeskader, se dog punktet "Varer og vasketøj".
  - Kosmetiske skader herunder ridser, skrammer og tilsmudsning.
  - Skader på batterier af enhver art.
  - Tab af software eller data – herunder digitale billeder, applikationer og musikfiler. En applikation er et program under et operativsystem, som udfører specielle opgaver.
  - Almindelig vedligeholdelse – herunder rensning og softwareopdateringer på produktet.
  - Skader som følge af virus-eller hackerangreb eller fejl i programmer eller data.
  - Fejl i komponenter, der ikke blev leveret sammen med produktet ved købet.
  - Skader på forbrugsartikler og ikke originalt medfølgende tilbehør – herunder 3D-briller, lamper, toner, batterier, kabler, ikke-indbygget tastatur, strømforsyninger, computermus, satellitbokse, eksterne antenner mv.
  - Skader eller fejl, som opstår efter et uautoriseret indgreb i produktet. Ved uautoriseret indgreb mener vi, at andre end et autoriseret værksted foretager ændringer af eller i produktets teknik og/eller software.
  - Skader, der er dækket af en garanti- eller serviceordning eller af Købelovens reklamationsret
  - Skader på produkter, hvor serienummeret er fjernet eller ændret
  - Transportskader på stationære produkter, hvis produktet ikke har været forsvarligt emballeret. Ved stationære produkter mener vi produkter, hvis normale anvendelse og konstruktion er beregnet til stationært brug – herunder fladskærme og stationære pc'er.
  - Udgifter til nyt sim-kort eller mobil-abonnement
  - Pixelfejl, der kun kan ses ved brug af tekniske hjælpemidler.
  - Seriefejl på produktet herunder produktionsfejl, softwarefejl og tilbagekaldelse mm.
  - Udgifter til justering og fejlfinding på produkter, er ikke dækket af forsikringen når:
    - Der er tale om udgifter på et fejlfrit produkt.
    - Der er tale om udgifter på et skadet produkt, hvor skaden ikke er dækket af forsikringen.
- Konstaterer vi, at apparatet er fejlfrit eller skaden ikke dækket ved et servicebesøg, kan vi opkræve et servicegebyr på 550 kr.  
Konstaterer vi, at apparatet er fejlfrit eller skaden ikke dækket efter indlevering til værkstedet, kan vi opkræve et servicegebyr på 950 kr.

## Sikkerhedsforskrifter

Det er et krav for dækning at du:

- følger producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse.
- transporterer det forsikrede på en sådan måde at skade så vidt muligt forhindres, fx skal transportinstruktionerne i brugsanvisningen/instruktionsbogen følges.
- behandler det forsikrede med normal agtsomhed, så skader så vidt muligt forhindres. fx må det forsikrede ikke udsættes for åbenlys risiko for skade.

## Reduktion eller bortfald af erstatning

Hvis sikkerhedsforskrifterne ikke overholdes, kan erstatningen helt eller delvist bortfalde i henhold til nedenstående:

- Ved grov eller alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde (erstatningen reduceres med 100%).
- Vi henviser også til § 51 (sikkerhedsforskrifter) og §§ 18-20 (forsætlig eller uagtsom fremkaldelse af forsikringsbegivenheden).

## Hvordan erstatter vi

### Erstatningsregler

Du skal anvende vores reparatør, der er anvist af os til reparation og/eller genlevering af det beskadigede produkt. Vi kan vælge mellem følgende måder at erstatte det skadede produkt på efter en skade:

### Reparation

Vi betaler, hvad det koster at lade det beskadigede produkt reparere, så produktet kommer i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand mener vi, at produktet i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for forsikrede som før skaden. Ved nytteværdi mener vi, hvilken nytte den forsikrede kunne have haft af produktet, hvis skaden ikke var sket, samt hvor længe den forsikrede kunne have haft nytte af produktet.

Vi reparerer altid produkt efter producentens anvisninger. Dette betyder, at vi har ret til at ombytte produktet til et totalrenoveret produkt i forbindelse med en skade, når den i sin anvendelse er som ny.

### Totalskade/genlevering

Skønner vi, at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende produkt, er produktet totalskadet. Er produktet totalskadet, erstatter vi med et teknisk tilsvarende produkt, dog højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset.

Ved totalskade eller genlevering af fjernbetjening har vi ret til at erstatte med en universalfjernbetjening, der funktionelt svarer til den skadede fjernbetjening, hvis vi ikke kan fremskaffe en original fjernbetjening.

### Konterstatning

Vi betaler ikke konterstatning.

Vi giver dog konterstatning for skader dækket under "Varer og vasketøj".

### Dobbeltforsikring

Er der købt forsikring mod samme risiko i et andet selskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller bliver indskrænket, hvis forsikring også er købt i et andet selskab, gælder samme forbehold for denne forsikring. Denne bestemmelse vedrører kun det indbyrdes forhold mellem selskaberne, som således betaler erstatningen i fællesskab.

## Varighed og opsigelse

### Hvor længe gælder forsikringen?

Forsikringen gælder i den periode, der er angivet på købskvitteringen (forsikringsbeviset).

### Hvornår ophører forsikringen?

- Forsikringen ophører, når forsikringsperioden er udløbet uden yderligere varsel.
- Forsikringen fortsætter til udløbsdatoen, medmindre du opsiges den skriftligt mod at betale et evt. gebyr, eller medmindre vi opsiges den. Det eventuelle gebyr vil fremgå af prislisten på <https://affinity.tryg.dk>. Du kan også få oplyst det eventuelle gebyrs størrelse ved at henvende dig til os. Vi tilbagebetaler præmien for den resterende forsikringsperiode – fratrukket det eventuelle gebyr.
- Forsikringen ophører, hvis der er ydet totalskadeerstatning. Præmien af den resterende forsikringsperiode bliver ikke betalt tilbage ved totalskade. Hvis forsikringen ikke er fuldt ud betalt på ophørstidspunktet, vil det resterende beløb blive opkrævet.
- Fra den dag vi har modtaget en skadeanmeldelse, og indtil 1 måned efter at der er betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

## Risikoændring

Risikoændring skal straks meddeles til Tryg. Forsikringen vil blive ændret, så den passer til den nye risiko og til den pris, der gælder på tidspunktet for ændringen.

Vi skal straks underrettes hvis:

- Ejeren af det forsikrede produkt flytter til et andet land.
- Hvis det forsikrede produkt sælges.
- Hvis det forsikrede produkt skifter anvendelse til erhvervsmæssig brug herunder udlejning.

Når vi har fået besked om ændringen, tager vi stilling til om og på hvilke vilkår, forsikringen kan fortsætte.

Hvis vi ikke får besked om ændringen, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist.

## Hvis skaden sker

### Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os

Sker der en skade, skal vi have besked hurtigst muligt. Du kan anmelde skaden på <https://affinity.tryg.dk> eller på telefon 70 22 07 30 og du skal oplyse dit forsikringsbevisnummer (se på din købskvittering), ved anmeldelse af skade. Når du anmelder en skade, gælder de almindelige bestemmelser om forældelse i Lov om Forsikringsaftaler §29 og Forældelsesloven.

### Du skal afværge eller begrænse en skade

- Du skal så vidt muligt afværge eller begrænse skaden. Vi kan iværksætte handlinger med samme formål.
- Forsikringen dækker også, hvis der sker skade på det forsikrede produkt i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade.
- I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi ud over forsikringssummen rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til redning og bevaring.

### Udbedring af en skade – kun efter aftale med os

Udbedring af skade, fjernelse eller destruktion af det beskadigede må kun ske efter aftale med os.

Foreløbig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge alvorlige følger. Forsikrede skal opbevare eventuelt udskiftede dele, indtil skadesagen er afsluttet.

## Udbetaling af erstatning

Vi kan benytte NemKonto-systemet til at udbetale evt. penge til dig, hvis vi har registreret dit CPR-/SE-/CVR-nummer.

## Undtagelser og begrænsninger

Forsikringen dækker ikke skade, som direkte eller indirekte er en følge af:

### Krig mv.

Herunder krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder, naturkatastrofer, epidemier og pandemier.

### Oversvømmelse mv.

Oversvømmelse fra hav, fjord, sø, vandløb.

### Atomenergi mv.

Udløsning af atomenergi eller radioaktive kræfter.

### Myndighedsindgreb

Arrest, beslaglæggelse eller andet indgreb foretaget af en offentlig myndighed.

### Internationale sanktioner

Forsikringen giver ingen dækning, fordel eller anden form for ydelse, hvis en sådan strider mod en international sanktion, forbud eller andre retsfølger, besluttet af De Forenede Nationer (UN), Den Europæiske Union (EU), Storbritannien eller USA.

### Ulovlige handlinger

Forsikringen dækker ikke skade tilføjet ved forsætlig strafbar handling af forsikringstager, forsikringstagers begunstigede eller arvinger.

### Terroristhandlinger

Forsikringen dækker ikke skader som er direkte eller indirekte følge af spredning af biologiske, kemiske eller nukleare substanser i forbindelse med terrorhandling. Med terrorisme menes vold, oftest mod sagesløse, udført af enkeltpersoner, grupper eller netværk for at gennemtvinge politiske forandringer eller skabe opmærksomhed om et politisk eller religiøst budskab, eller statsterrorisme, forstået som vold

udøvet af stater mod egen befolkning eller andre landes befolkninger med henblik på at opretholde et magtregime og/eller sende en politisk meddelelse til tredjeparten eller påvirke offentligheden med frygt.

#### **Efter Lov om forsikringsaftaler kan din erstatning nedsættes eller helt bortfalde, hvis du:**

- med overlæg (svigagtigt) har tilbageholdt oplysninger, eller bevidst har givet urigtige oplysninger med betydning for forsikringen.
- ikke overholder dine forpligtelser, som anført i dette forsikringsvilkår.
- som følge af alvorlig skødesløshed (grov uagtsomhed) er skyld i skaden.

## **Generelt om forsikringen**

### **Forsikringsgiver og garantifond**

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber.

### **Provision**

Vi aflønner forretningen eller netbutikken for salg af forsikringer. Ved henvendelse til forretningen eller netbutikken kan du få oplysning om, hvorvidt personalet modtager provision for det konkrete salg.

### **Forsikringens betaling**

- **Pris og skadeforsikringsafgift**  
Forsikringens pris er fastsat efter vores gældende tarif. Vi står for afregning af skadeforsikringsafgift til staten, som udgør 1,1 % af prisen på forsikringen.
- **Gebyrer og serviceydelser**  
Vi har ret til at opkræve gebyrer til dækning af omkostninger for serviceydelser herunder opkrævninger, ekspeditioner og andre serviceydelser i forbindelse med police- og skadebehandling.

### **Lovvalg og værneting**

Forsikringsaftalen er undergivet dansk ret.

### **Tilsyn**

Tryg er undergivet tilsyn af Finanstilsynet.

## **Sammendrag af persondatapolitik**

Dine personoplysninger behandles i henhold til EU's databeskyttelsesforordning og supplerende dansk databeskyttelseslov. Personoplysninger, der bliver behandlet, er fx navn, adresse, CPR-nummer, økonomiske forhold, betalingsinformation, helbredstilstand, øvrige oplysninger, der er nødvendige for tegning, fornyelse/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. Tryg er dataansvarlig. Du har ret til at få oplyst, hvordan dine oplysninger behandles og anmode om udtræk af 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).

Kontakt os gennem vores databeskyttelsesansvarlige pr. e-mail [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk) eller ringe 70 22 07 30. Vil du hellere skrive er adressen: Tryg, Dusager 18, 8200 Aarhus N.

Ved kontakt kan du anmode om, at vores persondatapolitik sendes til dig pr. post, samt meddele at dine personoplysninger ikke må anvendes til direkte markedsføring.

Se vores persondatapolitik på <https://affinity.tryg.dk/gdpr> for fuldstændige oplysninger om behandlingen af personoplysninger.

## Hvis du ikke er enig med os

Vi i Tryg arbejder for at vores sagsbehandling skal være af høj kvalitet og at vores afgørelser er i henhold med vilkår og praksis. Hvis du alligevel ikke er enig med vores beslutning i forbindelse med en skade, er du velkommen til at sende en skriftlig henvendelse til os, hvor du skal redegøre for, hvad du ikke er tilfreds med.

Den hurtigste måde at få en ny vurdering kan du få ved at kontakte den afdeling som har behandlet din skade. I henvendelsen er det vigtigt at du på en tydelig måde angiver, hvad du er uenig i, samt eventuelle nye oplysninger, der har betydning for sagen.

Er der fortsat uenighed, kan du forsikrede skriftligt klage til Kvalitetsafdelingen på e-mail: [kvalitet@tryg.dk](mailto:kvalitet@tryg.dk) eller ringe på telefon 72 17 03 90.

Hvis du ønsker at skrive, er adressen:

Tryg Forsikring  
Kvalitetsafdelingen, Postkode J22  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup

### Ankenævn for Forsikring

Giver dine henvendelser til Tryg ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. En klage til Ankenævnet skal sendes på et særligt skema, som du kan finde på [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk) eller få ved henvendelse til Ankenævnet. Det koster et mindre gebyr at klage til ankenævnet.

Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1572 København V, Telefon: 33 15 89 00 (mellem kl. 10 og 13)



Tryg | Dusager 18 | 8200 Aarhus N | CVR-nr. 24260666  
70 22 07 30 | [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk)  
[www.affinity.tryg.dk](http://www.affinity.tryg.dk)