

# Dustin Trygghetsavtal

## Försäkringsvillkor – Allriskförsäkring för elektronikprodukter

Gäller från 2023-01-09

Till grund för försäkringen ligger ett gruppavtal mellan Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG ("Försäkringsgivaren") och Dustin (Dustin Sverige AB) som gruppföreträdare för de av Dustins kunder som uppfyller kraven för anslutning till försäkringen under punkt 2 nedan. De av Dustins kunder som uppfyller anslutningskraven benämns härfter som "Gruppmedlem". På grundval av gruppavtalet kan en Gruppmedlem frivilligt ansluta sig till försäkringen. Genom anslutning till gruppförsäkringen tecknas försäkringen.

Dessa försäkringsvillkor är framförhandlade som en del av gruppavtalet mellan Försäkringsgivaren och Dustin och gäller mellan Försäkringsgivaren och den Gruppmedlem som tecknat försäkringen.

### 1. Vilken produkt omfattas av Trygghetsavtalet

Försäkringen kan endast tecknas i samband med köp av produkt från Dustin och gäller enbart för den produkt som på inköpsbekräftelsen antecknats som försäkrad. Försäkringen gäller även för standardtillbehör som medföljer i originalemballaget. Med standardtillbehör menas utrustning som är nödvändig för att kunna använda eller styra och kontrollera produkten fullt ut. För mobiltelefoner och surfplattor täcker försäkringen även otillåtna samtal och betalningar som har gjorts i samband med stöld. 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 kan teckna Trygghetsavtalet

För att kunna teckna denna försäkring måste följande förutsättningar vara uppfyllda:

- (a) du är den ursprungliga köparen och ägaren av mobiltelefonen som ska försäkras;
- (b) du är folkbokförd i Sverige (om företag, företaget måste vara registrerat i Sverige)
- (c) du är över 18 år.

En Gruppmedlem som tecknat denna försäkring genom anslutning är "Försäkringstagare" enligt denna försäkring.

### 3. Var Trygghetsavtalet gäller

Försäkringen gäller i Sverige och utomlands. Utomlands gäller försäkringen i max 90 dagar under en period om 12 månader. Skada regleras och ersätts alltid i det land som produkten är köpt.

### 4. När Trygghetsavtalet gäller

Försäkringen gäller från leveransdatum och är giltig för den tidsperiod som framgår av försäkringsbeviset. Försäkringen ska tecknas i samband med att du köper produkten hos Dustin. Vill du teckna försäkringen vid en senare tidpunkt är det möjligt inom 30 dagar från produktens inköpsdatum.

Om en förlängning av försäkringen kan erbjudas skickas ett sådant förlängningserbjudande till försäkringstagaren i samband med försäkringens upphörande.

### 5. Trygghetsavtalet omfattar

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

5.1 Skada till följd av en plötslig och oförutsedd händelse som resulterar i en nedsatt funktion och som inte kan ersättas genom produktgarantin eller faller under säljarens felansvar enligt konsumentköplagen.

Med oförutsedd menas att det som inträffat ska vara oväntat och att det normalt inte gått att förutse och därigenom förhindra.

5.2 Stöld av försäkrad produkt till följd av en utifrån kommande händelse.

En förutsättning för ersättning är att tidpunkten för skadans inträffande kan specificeras, skadehändelsen beskrivas och platsen för skadan bestämmas.

## **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. Exempelvis att parketten skadas när tv:n faller i golvet.

6.4 Kostnad för installation, 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 TV-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 Eventuella extrakostnader som är en följd av att du använder en annan reparatör än den försäkringsgivaren anvisat.

6.9 Alla kostnader som rör återskapande och/eller ominstallation och/eller inhämtning av data

6.10 Kostnad för underhåll, justering, modifiering eller service samt skada som har samband med sådan åtgärd.

6.11 Fabrikationsfel och seriefel som påtalats av tillverkaren.

6.12 Alla typer av förluster.

6.13 Skador som orsakats avsiktlig av köparen.

6.14 Skada som är av mindre art eller av kosmetisk natur, exempelvis repor och rispor på produkten, som ej påverkar användbarheten.

## **7. Definitioner**

7.1 Tillbehör - avser utrustning som laddare, skyddsfodral, hörlurar och handsfree, upp till 3000 kr, som används tillsammans med mobiltelefon och surfplatta. Dock ersätts inte SIM-kort, Air-pods och Smartwatches. Kvitto för tillbehör behöver uppvisas i samband med skadeanmälan.

7.2 Auktoriserad reparatör – den servicepartner som är godkänd av försäkringsgivaren.

7.3 Självrisk – den del av försäkringen som köparen själv är ålagd att betala vid skada.

7.4 Inköpsbekräftelse - det ursprungliga inköpskvittot/orderbekräftelsen som innehåller information om den försäkrade produkten och tillbehör till din mobiltelefon eller surfplatta, som styrker att du äger den försäkrade produkten eller tillbehör till mobiltelefonen eller surfplattan.

7.5 Köparen, du, din – den person eller den juridiska person som beskrivs under avsnittet 2 "Vem gäller Trygghetsavtalet för" och vars uppgifter framgår på försäkringsbeviset.

7.6 Ersättningsprodukt - innebär en helt ny produkt eller en renoverad produkt, som försäkringsgivaren bedömer vara likvärdig. Alla ersättningsprodukter har en garanti på minst 12 månader.

7.7 Försäkringsgivare – Novus Underwriting Europe BV på uppdrag av Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG.

## **8. Självrisk**

Självrisken framgår av ditt försäkringsbevis.

## **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 inte lämnas kvar i låsen. Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts, kan ingen ersättning lämnas.

## **10. Ersättningsbestämmelser**

Försäkringsgivaren avgör när produkten ska repareras eller ersättas med en ersättningsprodukt samt vilken produkt du 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. Vid ersättningsbar skada lämnas ersättning för reparationskostnaderna, dock högst upp till produktens inköpsvärde.

Om reparation inte kan utföras på produkten ges, om möjligt, ersättning med en produkt av samma modell och märke eller, om sådan produkt inte finns att tillgå, en produkt med närmast motsvarande specifikation som den skadade produkten. Försäkringen fortsätter att gälla för ersättningsprodukten, dock som längst under kvarvarande försäkringsperiod vilken framgår av försäkringsbeviset.

## **11. Försäkringstid**

Försäkringen gäller från det datum då produkten levereras, se punkt 4, och upphör att gälla enligt det slutdatum som framgår av försäkringsbeviset. Om försäkringen förlängs för ny försäkringstid framgår nytt slutdatum av det senaste försäkringsbeviset.

Ifall en skadad eller stulen produkt ersätts med en ersättningsprodukt påverkas inte försäkringstiden.

Vid avbrutet köp innan levereras av produkten, eller vid retur till Dustin, i enlighet med dess returpolicy, annulleras försäkringen automatiskt och premien återbetalas.

Försäkringen kan när som helst sägas upp. Om du har en tidsbegränsad försäkring får du en proportionell återbetalning av den försäkringspremie som betalats baserat på antalet hela månader som återstår av försäkringsperioden efter att eventuell erhållen skadeersättning har dragits av.

För att säga upp försäkringen vänligen maila: [kundservice@dustin.se](mailto:kundservice@dustin.se)

## **12. Försäkringspremie**

Försäkringspremien framgår av försäkringsbeviset och betalas i samband med köp av produkten.

### **13. Vid skada**

Skadeanmälan ska göras utan dröjsmål, dock senast inom 12 månader, efter kännedom om skadan. Skador ska rapporteras via [dustin-se.deviceprotection.eu](https://dustin-se.deviceprotection.eu). Kontakta Aon Sweden på 08-697 40 64 vid frågor eller hjälp med skadeanmälan. Stöld skall anmälas till polisen, polisanmälan och originalkvitto ska bifogas skadeanmälan. Skadad produkt ska levereras till godkänd servicepartner enligt instruktion med undantag av skador till följd av brand och stöld. Om annan servicepartner används än den som försäkringsgivaren hänvisar till, ersätter inte försäkringen eventuella extra kostnader som uppstår i samband med det.

### **14. Allmänna bestämmelser**

Har samma produkt försäkrats mot samma risk hos flera försäkringsbolag, 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, 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, kan ersättningen sättas ned efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna. Detsamma gäller skada som du orsakat genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Med dig jämföras den som med ditt samtycke har tillsyn över den försäkrade produkten, samt din maka, make, sambo eller annan familjemedlem. Du är skyldig i samband med skadeanmälan att förse försäkringsgivaren med alla upplysningar av betydelse för försäkringsärendet och en utförlig beskrivning av vad som orsakat skadan, plats och tidpunkt ska alltid anges.

Ingen ersättning lämnas för skada vars uppkomst eller omfattning står i samband med atomkärnprocess, åverkan eller skada från epidemi, pandemi, kärnvapen och/eller kemiska och/eller biologiska och/eller radiologiska vapen, krig, krigsliknande händelse, agerande av fiendemakt, inbördeskrig, myteri, revolution, terrorism, terrorhandling, upplopp eller uppror, militärkupp, revolt, civila oroligheter som antar samma proportioner som, eller motsvarar, en resning, militärkupp eller övertagande av makt, konfiskation, rekvisition eller skada på försäkrat objekt genom myndighets ingripande.

Försäkringsgivaren är inte heller ansvarig för förlust genom att skaderegleringen fördröjts genom händelse som avses i föregående stycke eller på grund av arbetsmarknadskonflikt. Försäkringen ger ingen täckning, förmån eller annan form av ersättning om den bryter mot en internationell sanktion, förbud eller annan rättsordning som beslutats av FN, EU, Storbritannien eller USA.

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 återkravs rätt, begränsas försäkringsgivarens ersättningskyldighet i motsvarande mån och utgiven försäkringsersättning ska återbetalas.

Vill du ha försäkringsersättning så måste du väcka talan inom 10 år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Annars går rätten till ersättning förlorad. Har du anmält en skada till inom den tid som angetts har du alltid minst sex månader på dig att väcka talan vid domstol från det att försäkringsgivaren har förklarat att det har tagit slutlig ställning till ersättningsanspråket.

### **15. Skaderegistrering**

Försäkringsgivaren 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. Försäkringsavtalslagen (FAL)**

För denna försäkring gäller i övrigt Försäkringsavtalslagen (2005:104) (FAL). På detta försäkringsavtal tillämpas svensk rätt. Har vi inte uppfyllt våra åtaganden i försäkringsavtalet kan du begära rättelse genom att i brev till oss redogöra för ditt ärende och be om vårt yttrande. Möjlighet finns också att få din rätt prövad enligt dessa försäkringsvillkor genom att väcka talan i allmän domstol.

## 17. Behandling av personuppgifter

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning och kompletterande dataskyddslagstiftning i Sverige. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, läs här <https://www.aon.com/sweden/legal-information/integritetspolicy.jsp>

För information om behandling av personuppgifter relaterade till verksamhetsanalys och klagomålshantering, se [www.dustin.se/service/integritetspolicy](http://www.dustin.se/service/integritetspolicy) för företag och [www.dustinhome.se/service/integritetspolicy](http://www.dustinhome.se/service/integritetspolicy) för privatpersoner.

## 18. Försäkringsförmedlare

Försäkringen förmedlas av Aon Sweden. Aon Sweden ansvarar också för skadeadministrationen på uppdrag av försäkringsgivaren.

Adress: Valhallavägen 117H, 102 51 Stockholm, 08-697 40 00, e-post: [dustin@aon.se](mailto:dustin@aon.se)

Denna försäkring är uppsatt av UAB One Underwriting som också är försäkringsadministratör.

Dustin och Aon Sweden erhåller ersättning för bland annat distribution och administration. För varje försäkringsavtal erhåller Aon Sweden upp till 12 % av den erlagda försäkringspremien.

## 19. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft in Liechtenstein AG.

Adress: Aeulestrasse 60 (2. Stock) 9490 Vaduz, Liechtenstein

Mer information om försäkringsgivaren hittar du här [www.helvetia.com](http://www.helvetia.com)

## 20. Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder. Om du inte är nöjd med vårt beslut i samband med skada, har du möjlighet att överklaga ärendet till oss. Vi vill också att du beskriver vad det är i beslutet som du anser är fel. Ärendet kommer då att ses över av ansvarig chef.

Överklagan skickas till:

Aon Sweden

Box 27093

102 51 Stockholm

E-mail: [klagomal.skada@aon.se](mailto:klagomal.skada@aon.se)

Som privatperson även få ärendet prövat av:

Allmänna reklamationsnämnden

Box 174, 101 23 Stockholm

Telefon: 08-508 86 000

Du har även möjlighet att väcka talan mot oss vid allmän domstol.

Tvist mot oss

Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättsskydd även komma att gälla vid en tvist mot oss. Rättsskyddsförsäkringen gäller under de förutsättningar som framgår av de försäkringsvillkoren.

Rådgivning

Allmän rådgivning i försäkringsfrågor kan du få kostnadsfritt hos:

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Box 24215  
104 51 STOCKHOLM  
Telefon 08-22 58 00

#### Konsumentverket

Du som privatperson kan även vända dig till Konsumentverket och deras upplysningstjänst Hallå Konsument, eller den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp. För att se vad just din kommun erbjuder, se din kommuns hemsida.

#### Kontakt

Hallå Konsument

Box 48

651 02 Karlstad

Telefon: 0771-525 525

Webb: [www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)