



Komplett Flex Trygg

Förköpsinformation och Villkor

Viktigt att veta om villkoren för ditt försäkringskydd

Detta är inte de fullständiga försäkringsvillkoren, utan en översiktlig information med syfte att ge en sammanfattning av vad din försäkring omfattar. Du har rätt att få denna information innan du köper försäkringen och det är viktigt att du läser den. Om du råkar ut för en skada så är det de fullständiga försäkringsvillkoren tillsammans med ditt försäkringsbrev som utgör avtalet. Villkoren innehåller fler begränsningar och aktsamhetskrav än de som räknas upp här. De fullständiga villkoren hittar du på komplett.se.

När gäller försäkringen?

Försäkringen kan tecknas när du köper en produkt från en komplett.se och gäller från och med teckningsdatumet, det vill säga det datum du betalat för försäkringen, och gäller under avtalstiden för Komplett Flex. Du kan också säga upp försäkringen när som helst.

Var gäller försäkringen?

Försäkringen gäller oavsett var i världen produkten befinner sig vid skadetillfället, men skadebehandling och ersättning sker enbart i Norden. Med Norden avses Danmark (utom Grönland och Färöarna), Island, Norge, Sverige och Finland (utom Åland).

Vem gäller försäkringen för?

Försäkringen gäller för dig som ursprunglig ägare av produkten eller för annan som senare gjort ett lagligt förvärv av den försäkrade produkten.

Vad är försäkrat?

- Försäkringen gäller för produkt köpt från Komplett Flex och gäller för den produkt som i försäkringsbrevet (försäkringsbeviset/kvittot/orderbekräftelsen) angivits som försäkrat.
- Försäkringen gäller även för de standardtillbehör som medföljer produkten och som ingår i originalemballaget. Med standardtillbehör menas de tillbehör som är nödvändiga för att kunna använda eller styra produkten fullt ut, t.ex. laddare, eller liknande.

OBS! Som försäkrad produkt räknas inte de produkter som under särskild period kan komma att medfölja i den försäkrade produktens originalemballage i samband med kampanj eller erbjudande.

Vad ska jag som försäkrad vara speciellt uppmärksam på?

- Du ska följa tillverkarens anvisningar för montering, installation, användning, skötsel och underhåll.
- Produkten ska användas på ett sätt som motsvarar konsumentbruk.
- Den försäkrade produkten skall handhas med normal aktsamhet samt så att skada så långt som möjligt förhindras. Exempelvis får produkten inte användas eller förvaras i miljöer där risken för skada är uppenbar.
- Transport av försäkrad produkt ska ske på ett sätt så skada så långt som möjligt förhindras, exempelvis ska transportinstruktionerna i bruksanvisningen/ instruktionsboken följas.

Självrisk

Det betalas självrisk för skada eller stöld av produkten. För dessa skador betalas självrisk vid varje skadetillfälle, oavsett om produkten repareras eller ersätts med motsvarande produkt eller presentkort.

Inköpspris (SEK)	Självrisk skada 1 (SEK)	Självrisk skada 2 (SEK)
0-4999	599	1199
5000-9999	899	1799
1000+	1299	2599
Stöld		
Oavsett inköpspris	1299	2599

Om ersättning utbetalas för ersättningsmomentet Självriskskydd eller ID-Skydd betalas ingen självrisk i denna försäkring.

Hur stor blir ersättningen?

Försäkringen täcker reparation eller ersättning med likvärdig produkt eller presentkort, dock kan ersättningen inte överstiga det ursprungliga inköpspriset för produkten. Kontant ersättning lämnas endast vid ID-stöld eller i de fall där skadan ersätts genom din hemförsäkring, och vi därefter ersätter din självrisk.

Vilka skadehändelser gäller försäkringen för?

Försäkringen omfattar följande skadehändelser på den försäkrade produkten, med de begränsningar som anges i villkoren:

- Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse som skett vid en bestämd tidpunkt och ej över ett tidsrum.
- Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom ett plötsligt, oförutsett inre haveri som inte kan ersättas enligt produktgaranti eller faller under säljarens felansvar enligt Konsumentköplagen.

• Stöld

Försäkringen omfattar stöld av produkten som sker plötsligt och oförutsett och som kan knytas till en bestämd skadetidpunkt och ett bestämt händelseförlopp. Stöld ska anmälas till polisen i det land där brottet skett, polisanmälan och originalkvitto ska sedan bifogas skadeanmälan till Trygg-Hansa.

• Självriskskydd

Om skadan ersätts genom din hemförsäkring och skadan även skulle ha omfattats av Trygghetspaketet, kan vi hjälpa dig genom att ersätta dig för hemförsäkringens självrisk, dock högst upp till den försäkrade varans inköpspris.

• ID-Skydd

- ID-kapning
Med identitetskapning (ID-stöld/ID-kapning) avses olaglig eller obehörig användning av dina ID-handlingar för ekonomisk vinning från tredje part. Det är fråga om ID-kapning först i det ögonblick när olaglig eller obehörig användning upptäcks.

• Nätmobbning

Vi ger dig råd om hur du på bästa sätt kan ta bort kränkande personligt material från internet t.ex. bilder/videos, falska profiler samt personlig information. Med nätmobbning menar vi kränkande användande av personligt material såsom privata bilder, videos och profiler på internet.

- Kompensation för ev. förlorad arbetstid
Ersättning för förlorad arbetstid/sjukdom som är en direkt följd av tid som lagts ner på att

återupprätta identitetsdokument eller hacker-attacker. Du ska dokumentera att du har haft dessa förluster, t.ex. vid sjukskrivning och lönespecifikation som visar att du inte fått ersättning från motparten. Ersättningen är 2 000 SEK per händelse per år.

• Ekonomisk förlust

Vi ersätter ekonomisk förlust, till följd av en brottslig handling, t.ex. betalning för varor med stulna/kopierade kreditkort, stöld från bankkonto eller förluster till följd av nätfiske, där gärningsmannen fått tag i information genom falska mejl, hemsidor eller telefonsamtal. Ersättningen är högst 200 000 SEK per år.

• Återbetalning av bankavgifter

Vi betalar eventuella avgifter/självrisiker till banker, finansiella företag eller betaltjänster, om du har varit utsatt för nätfiske, där gärningsmannen får information genom falska mejl, hemsidor eller telefonsamtal. Ersättningen är max 12 000 SEK per år.

• Utgifter för förebyggande åtgärder

Vi täcker rimliga och nödvändiga utgifter för att förhindra bedrägeriförsök. Om vi rekommenderar att du vidtar åtgärder för att förhindra bedrägeriförsök, innan ett konkret försök har gjorts, betalar vi de utgifter som kan vara förknippade med sådana åtgärder. Maximal ersättning är 5000 SEK.

Försäkringen gäller inte för

- Skada som består i eller är en följd av slitage, förbrukning, onormalt brukande, handhavadefel, felaktig installation, felaktig montering, åldersförändring, färg- eller formförändring, beläggning eller försummat underhåll, eller annan skada som inte påverkar funktionen hos produkten såsom exempelvis repor i höljet som klassas som så kallade skönhetsfel.
- Förbrukningsmaterial t.ex. lampor, batterier, filmer, skrivhuvuden och bläckpatroner.
- Kostnad för underhåll, justering, modifiering eller service.
- Skador som orsakats av den försäkrade produkten, så kallade följdskador.
- Kostnad för installation, demontering, och/eller montering av utrustningen i samband med skada.
- Skada eller förlust av t.ex. programvara, mjukvara, nedladdningar inklusive all data, samt skada förorsakad genom datavirus eller fel i programvara.
- Juridisk assistans efter att en rättslig tvist har uppstått.
- Identitetsstöld av din närmaste familj. T.ex. make, sambo, barn, förälder eller av personer som du har gett tillstånd att använda dina legitimationshandlingar eller fullmakt att agera för din räkning.
- Identitetsstöld begången genom att missbruka ditt företagsnamn, företagsidentitet eller som

är relaterat till ditt jobb.

- Identitetsstöld där du själv frivilligt, till tredje part, lämnar ut personuppgifter så som pin-koder, bankkort, bank ID eller liknande.
- Identitetsstöld där olaglig eller otillåten användning har eller borde ha upptäckts innan försäkringen trädde i kraft.
- Rättstvister med gäldenärer eller myndigheter som ägde rum innan försäkringen trädde i kraft.
- Fler än två (2) skadetillfällen.

Säkerhetsföreskrifter och aktsamhetskrav

- Du ska följa tillverkarens anvisningar för montering, installation, användning, skötsel och underhåll.
- Produkten ska användas på ett sätt som motsvarar konsumentbruk.
- Den försäkrade produkten skall handhas med normal aktsamhet samt så att skada så långt som möjligt förhindras. Exempelvis får produkten inte användas eller förvaras i miljöer där risken för skada är uppenbar.
- Transport av försäkrad produkt ska ske på ett sätt så skada så långt som möjligt förhindras, exempelvis ska transportinstruktionerna i bruksanvisningen/ instruktionsboken följas.
- Försäkrad produkt som inte är inlåst ska inte lämnas utan tillsyn. Förvaras produkten i ett fordon ska fordonets dörrar vara låsta och fönster och taklucka vara stängt. Produkten får inte vara synlig från utsidan.
- Du ska aktivt delta i att motbevisa anspråk från gäldenärer, bland annat genom att följa våra råd och gör all nödvändig information tillgänglig för oss.
- Du måste skydda dina datorer etc. med uppdaterade antivirusprogram och skydda privata Wi-Fi-nätverk med en kod.

Reduktion eller bortfall av ersättning

Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts minskas ersättningen som regel med ett särskilt avdrag, normalt med 25 %. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt bortfalla (nedsättning med 100 %).

Tilläggsförsäkringar

Inga tilläggsförsäkringar finns för denna försäkring.

Skadereglering

Skaderegleringen hanteras av Trygg-Hansa. Det är viktigt att du snarast möjligt anmäler inträffad skada. Du är skyldig att medverka till ev. skadebesiktning som Trygg-Hansa vill utföra. Skadad produkt ska behållas om inte annat medges.

Åsidosätter du dina skyldigheter enligt villkoret kan ersättningen minskas eller falla bort. Om du vid skadereglering, genom uppsåt eller grov vårdslöshet, underlåtit att nämna eller dolt något av betydelse för rätten till ersättning kan skäligen nedsättning göras med hänsyn till omständigheterna.

Så här ska du göra om du ångrar dig

Du ska, före tidsfristen utlöper, meddela Komplet att du har ångrat köpet av försäkringen. Om du meddelar Komplet skriftligt t.ex. via mejl eller brev ska du ha sänt ditt meddelande så att det är tillhanda före tidsfristens utgång.

Försäkringens giltighet

Försäkringen gäller från teckningsdatum, det vill säga det datum du betalat den, och gäller parallellt med ditt Komplet Flex-avtal. Försäkringen upphör att gälla samtidigt som ditt Komplet Flex-avtal upphör att gälla eller om du eller vi säger upp försäkringen.

Oriktig eller ofullständig uppgift

Om du genom uppsåt eller oaktsamhet lämnat oriktig eller ofullständig uppgift när försäkringen tecknades kan ersättningen minskas med ett särskilt avdrag. I allvarigare fall kan det medföra att ingen ersättning alls betalas ut. Vid bedömning är graden av uppsåt eller oaktsamhet av betydelse och i vilken utsträckning och på vilka villkor vi skulle ha meddelat försäkring om vi känt till det rätta förhållandet samt omständigheterna i övrigt.

Övrig information

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring Filial, 106 26 Stockholm, Bolagsverket org. nr 516403-8662 Filial till Tryg Forsikring A/S, Erhvervsstyrelsen CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej

Sammanfattning av integritetspolicy hos Trygg-Hansa

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande personuppgiftslagstiftning, vilken från och med den 25 maj 2018 är Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679.

Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer och hälsotillstånd. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners.

Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som

kund, såsom utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal. Personuppgifterna kan även användas som underlag för analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetsparters, inom och utom EU- och EES-området, eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt.

Trygg-Hansa är personuppgiftsansvarig. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, om du vill begära ut de personuppgifter eller se de uppgifter du har lämnat till oss kan du kontakta oss med din begäran på dpo@trygghansa.se. Genom att kontakta oss kan du även begära att integritetspolicy skickas per post till dig samt meddela att dina personuppgifter inte ska användas för direktmarknadsföring.

Integritetspolicy hos Komplet

För Kompletts integritetspolicy och behandling av personuppgifter, kontakta Komplet.

Om vi inte är överens

Vår målsättning är nöjda kunder, om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende kan du vända dig:

I första hand

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende och önskar en omprövning, eller om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats, ber vi dig vända dig till en ansvarig på avdelningen som kan se över ditt ärende. För snabbast återkoppling ber vi dig mejla affinity@trygghansa.se. Vill du hellre skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Affinity, 106 26 Stockholm.

För att så effektivt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finner du högst upp till höger i ditt beslutsbrev. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

I andra hand

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan. Det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Överprövningsnämnden genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer. Du når Klagomålsansvarig genom att mejla: klagomal.affinity@trygghansa.se

Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Affinity, Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm.

Överprövningsnämnd

Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en representant från Trygg-Hansa som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär var fjärde vecka. Du kan inte personligen närvara vid nämndsammanträdet men Kundombudsmannen har till uppgift att ta till vara dina intressen och framföra dina synpunkter.

De flesta ärenden kan prövas av nämnden men det finns några undantag, till exempel ärenden som inte först har omprövats på berörd avdelning och klagomål som inkommit mer än ett år efter att Trygg-Hansa meddelat slutligt beslut i ärendet. Om du vill få ett ärende prövat av nämnden, kontakta Klagomålsansvarig. Prövningen är kostnadsfri.

Andra vägar för rådgivning och prövning

Rådgivning

- Du kan få rådgivning i frågor som rör försäkringen eller skadereglering genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå www.konsumenternas.se.
- Du kan även vända dig till Hallå Konsument, www.hallakonsument.se, den kommunala konsumentvägledningen för råd och hjälp, för kontaktuppgifter se din kommuns hemsida.

Prövning

- Du har som privatperson också möjlighet att vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden. www.arn.se.
- Du har alltid möjlighet att väcka talan i allmän domstol. Om du har en försäkring som innehåller ett rättsskyddsmoment kan detta rättsskydd även komma att gälla i en tvist mot Trygg-Hansa. Förutsättningarna framgår av försäkringsvillkoret för rättsskyddet.

Komplett Flex Trygg 0244-1

Försäkringsvillkor 01.05.2024

Om försäkringsavtalet

För denna gruppförsäkring gäller Försäkringsavtalslagen och vad som står i detta försäkringsvillkor samt svensk lag i övrigt. Gruppföreträdare och försäkringstagare är Komplett Service AB, Komplett. Frivillig gruppförsäkring är en försäkring, där de försäkrade utgörs av en grupp innehavare av aktiva Komplett flex-abonnemang. Komplett är avtalspart och har ingått försäkringsavtal med Trygg-Hansa. Gruppmedlemmarna blir av Komplett erbjudna att teckna individuella försäkringar till en premie som är avtalad mellan Trygg-Hansa och Komplett.

Tillsyn

Trygg-Hansa står under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark vad gäller frågor om försäkringsrörelsen och under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige vad gäller försäkringsverksamheten i Sverige.

Mer information

Mer information om försäkringen kan du få av Komplett.se eller genom att kontakta Trygg-Hansa på affinity@trygghansa.se eller ringa 010-219 12 19. Om du hellre vill skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Affinity, 106 26 Stockholm.

Om försäkringen

När du köper en produkt av Komplett, kan du teckna denna produktförsäkring som gäller den för köpta produkten. Försäkringen kan tecknas för produkter ur utvalda kategorier hos Komplett. Om du har frågor om din försäkring kan du kontakta både Komplett och Trygg-Hansa. Försäkringen gäller för två (2) skador under avtalsperioden (totalt 24 månader).

Vem är försäkringstagare

Försäkringstagare är Komplett Services Sweden AB, org.nr.556581-0644 som har tecknat avtal med Trygg-Hansa om de försäkringsförmåner som är kopplade till gruppförsäkringen. För att bli en del av den försäkrade gruppen avläggs en avgift till Komplett (premie) som administrerar gruppen och för över relevanta uppgifter om försäkringen och försäkrad till Trygg-Hansa, för information om integritetspolicy se [komplett.se](https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter) och <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter>.

Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dig som är medlem av den försäkrade gruppen eller för annan som senare gjort ett lagligt förvärv av den försäkrade produkten och medlemskapet.

Var försäkringen gäller

Försäkringen gäller oavsett var i världen produkten befinner sig vid skadetillfället, men skadebehandling och ersättning sker enbart i Norden. Med Norden avses Danmark (utom Grönland och Färöarna), Island, Norge, Sverige och Finland (utom Åland).

Vad är försäkrat

Försäkringen kan endast tecknas i samband med inköp av produkt från Komplett och gäller för den produkt som i försäkringsbrevet (försäkringsbeviset) antecknats som försäkrat. Försäkringen gäller även för de standardtillbehör som medföljer produkten och som ingår i originalemballaget. Med standardtillbehör menas de tillbehör som är nödvändiga för att kunna använda eller styra produkten fullt ut, t.ex. fjärrkontroll, laddare eller liknande. Som försäkrad produkt räknas inte de produkter som under en särskild period kan komma att medfölja i den försäkrade produktens originalemballage i samband med en kampanj eller ett erbjudande.

Hur länge gäller försäkringen

Försäkringen gäller från teckningsdatum, det vill säga det datum du betalat den, och gäller parallellt med ditt Komplett Flex-avtal. Försäkringen gäller också under den sk. flexperioden som avser den period efter den 24:e månaden efter ingånget avtal då produkten uppgraderas/byts ut i enlighet med Komplett flexavtal. Om produkten uppgraderas/byts ut i enlighet med Komplett Flesavtal behöver ny försäkring tecknas för den nya produkten.

Självrisk

Det betalas självrisk för skada eller stöld av produkten. För dessa skador betalas självrisk vid varje skadetillfälle, oavsett om produkten repareras eller ersätts med motsvarande produkt eller presentkort.

Inköpspris (SEK)	Självrisk skada 1 (SEK)	Självrisk skada 2 (SEK)
0-4999	599	1199
5000-9999	899	1799
1000+	1299	2599
Stöld		
Oavsett inköpspris	1299	2599

Om ersättning utbetalas för ersättningsmomentet Självriskskydd eller ID-stöld betalas ingen självrisk i denna försäkring.

Vilka skador gäller försäkringen för

Försäkringen täcker två skadetillfällen under avtalsperioden (24 månader), det spelar inte någon roll vilken sorts skada de olika skadetillfällena har.

Försäkringen gäller för

• Plötslig och oförutsedd skada

Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom en plötslig, oförutsedd och utifrån kommande händelse som skett vid en bestämd tidpunkt och ej över ett tidsrum.

• Funktionsfel

Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom ett plötsligt, oförutsett inre haveri.

• Stöld

Försäkringen omfattar stöld av produkten som sker plötsligt och oförutsett och som kan knytas till en bestämd skadetidpunkt och ett bestämt händelseförlopp. Stöld ska anmälas till polisen i det land där brottet skett, polisanmälan och originalkvitto ska sedan bifogas skadeanmälan till Trygg-Hansa.

• Självriskskydd

Om skadan omfattas av din hemförsäkring kan du anmäla skadan till ditt hemförsäkringsbolag. Om den försäkrade produkten ersätts genom din hemförsäkring och skadan även skulle ha omfattats av Trygghetspaketet, kan vi hjälpa dig genom att ersätta dig för hemförsäkringens självrisk, dock högst upp till den försäkrade produktens inköpspris.

• ID Skydd

(Gäller bara för mobiltelefoner, laptop, surfplatta, stationär dator, TV och spelkonsoller)

ID-Kapning

Med identitetskapning (ID-stöld/ID-kapning) avses olaglig eller obehörig användning av dina ID-handlingar för ekonomisk vinning från tredje part. Det är fråga om ID-kapning först i det ögonblick när olaglig eller obehörig användning upptäcks. Med identitetshandlingar menar vi dokument som bekräftar din identitet, t.ex. pass, körkort, bankkort, användarnamn/lösenord till internetjänster, elektronisk signatur, Bank-ID, lönespecifikation, utbetalningsavi och andra dokument som kan användas för att identifiera dig.

Råd och hjälp med att upptäcka ID-kapning

Vi hjälper till med:

- Rådgivning per telefon om hur du bäst undviker ID-kapning, hur du kan upptäcka ID-kapning och vad du ska vara medveten om för att bäst skydda dig.

- Utredda om du har blivit utsatt för ID-kapning. Det innebär bland annat att vi, efter överenskommelse med dig, hjälper till att ta reda på om du har lidit ekonomiska förluster till följd av en ID-kapning. Detta kan t.ex. göras genom att inhämta information från PostNord, kreditupplysningsföretag m.fl.

Hjälp om du utsätts för ID-kapning

Vi hjälper till med:

- Att så snabbt som möjligt se till att begränsa konsekvenserna. Det innebär bland annat att vi aktivt försöker förhindra ekonomiska förluster genom att informera dig om dina rättigheter att bestrida obefogade krav.
- Bestrida obefogade krav från fordringsägare.
- Kontakta kreditupplysningsföretag t.ex. UC, för att begära rättelse av oriktig eller missvisande uppgift om betalningsanmärkning
- Ge råd om hur du utfärdar nya ID-handlingar i samband med återställandet av din identitet.
- Ge vägledning för polisanmälan av ID-kapning.
- Juridisk assistans från en svensk advokatfirma, i tillfälle av att vi inte har lyckats med att bestrida ogrundade krav eller att få betalningsanmärkningar borttagna, samt före en rättstvist uppstår. Den juridiska assistansen ska först godkännas av oss, före den påbörjas. För juridisk assistans som inte godkänts på förhand av oss, betalar vi mot faktura från advokaten, dock först efter att vi har förhandlat arvodet med din advokat. En rättstvist uppstår när fordringsägaren inte återkallar betalningskravet mot dig efter kommunikation med advokat t.ex. om en av parterna har meddelat stämningsansökan eller om det kallat till tvisteförhandling eller skiljeförfarande. Vi ersätter kostnader för juridisk assistans med högst 25.000 kr per år.

Nättrakasserier

Vi ger dig råd om hur du på bästa sätt kan ta bort kränkande personligt material från internet t.ex. bilder/videos, falska profiler samt personlig information. Med nätmobbning menar vi kränkande användande av personligt material såsom privata bilder, videos och profiler på internet.

Vi hjälper till med:

- Telefonrådgivning om hur du och ditt hushåll bäst undviker att få ert privata innehåll kränkt.
- Vi ger dig råd om hur du tar bort bilder, filmer och falska profiler från internet.
- Vi vägleder dig om dina rättigheter.
- Vi vägleder och hjälper till med hur du kan ansöka om att raderas från olika internetjänster, t.ex. Google-sökningar.
- Du får tillgång till en hemsida, där du kan få fler goda råd och vägledningar om hur du ska hantera situationen.

Kompensation för ev. förlorad arbetstid:

- Ersättning för förlorad arbetstid/sjukdom som är en direkt följd av tid som lagts ner på att återupp-
rätta identitetsdokument eller hackerattacker. Du
ska dokumentera att du har haft dessa förluster,
t.ex. vid sjukskrivning och lönespecifikation som
visar att du inte fått ersättning från motparten.
- Ersättningen är 2 000 SEK. per händelse per år

Ekonomisk förlust

- Vi ersätter ekonomisk förlust, till följd av en
brottslig handling, t.ex. betalning för varor med
stulna/kopierande kreditkort, stöld från bankkon-
to eller förluster till följd av nätfiske, där gärnings-
mannen fått tag i information genom falska mejl,
hemsidor eller telefonsamtal.
- För att kunna få ersättning i detta moment gäller
att skadan inte täcks av andra eller efterskänks
av gäldenären. Detta kan bara ske efter att vi har
förhandlat för din räkning med gäldenärer.
- Du måste överlåta förhandlingen av fordran med
gäldenären/gäldenärerna till oss, eftersom vi inte
är ansvariga för anspråk som du har accepterat.
Ersättningen är högst 200 000 SEK. per år.

Återbetalning av bankavgifter

- Vi betalar eventuella avgifter/självrisker till ban-
ker, finansiella företag eller betaltjänster, om du
har varit utsatt för nätfiske, där gärningsmannen
får information genom falska mejl, hemsidor eller
telefonsamtal.
- Ersättningen är max 12 000 SEK. per år.

Utgifter för förebyggande åtgärder

- Vi täcker rimliga och nödvändiga utgifter för att
förhindra bedrägeriförsök. Om vi rekommenderar
att du vidtar åtgärder för att förhindra bedrägeri-
försök, innan ett konkret försök har gjorts, betalar
vi de utgifter som kan vara förknippade med
sådana åtgärder.
- Vi betalar eventuella avgifter som tas ut i sam-
band med att du måste spärra dina person-
uppgifter hos kreditbolag och liknande ställen.
Ersättningen är max 5 000 SEK per år.

Försäkringen gäller inte för

- Skada som består i eller är en följd av slitage, för-
brukning, onormalt brukande, handhavandefel,
felaktig installation, felaktig montering, åldersför-
ändring, färg- eller formförändring, beläggning
eller försummat underhåll, eller annan skada som
inte påverkar funktionen hos produkten såsom
exempelvis repor i höljet som klassas som så kallade
skönhetsfel.
- Förbrukningsmaterial t.ex. lampor, batterier,
filmer, skrivhuvuden och bläckpatroner.
- Kostnad för underhåll, justering, modifiering eller
service.
- Skador som orsakats av den försäkrade produk-
ten, så kallade följdskador.
- Kostnad för installation, demontering, och/eller
montering av utrustningen i samband med skada.
- Skada eller förlust av t.ex. programvara, mjukvara,

- nedladdningar inklusive all data, samt skada för-
orsakad genom datavirus eller fel i programvara.
- Skada på skärmar t.ex. att bildpunkter slocknat
(pixelfel) och/eller att bilden "bränt fast".
- Kostnader som är följd av att det utan rimlig
grund används en annan verkstad än den Trygg-
Hansa anvisat.
- Kostnader som rör återskapande och/eller omins-
tallation och/eller återhämtning av data.
- Alla händelser som orsakas avsiktligt av försäk-
ringstagaren eller någon annan användare.
- Skada som uppstår till följd av seriefel hos
producenten.
- Skada som kan ersättas enligt produktgaran-
ti eller faller under säljarens felansvar enligt
Konsumentköplagen.
- Transportskador på stationära produkter om
produkten inte har paketerats på ett ändamåls-
enligt sätt. Med stationära produkter menar vi
produkter vars normala användande och design
är avsedd för stationär användning – såsom platt-
skärms-TV och stationära datorer.
- Juridisk assistans efter att en rättslig tvist har
uppstått.
- Identitetsstöld av din närmaste familj. T.ex. make,
sambo, barn, förälder eller av personer som du
har gett tillstånd att använda dina legitimations-
handlingar eller fullmakt att agera för din räkning.
- Identitetsstöld begången genom att missbruka
ditt företagsnamn, företagsidentitet eller som är
relaterat till ditt jobb.
- Identitetsstöld där du själv frivilligt, till tredje part,
lämnar ut personuppgifter så som pin-koder,
bankkort, bank ID eller liknande.
- Identitetsstöld där olaglig eller otillåten använd-
ning har eller borde ha upptäckts innan försäk-
ringen trädde i kraft.
- Rättstvister med gäldenärer eller myndigheter
som ägde rum innan försäkringen trädde i kraft.
- Fler än två (2) skadetillfällen.

Säkerhetsföreskrifter och aktsamhetskrav

- Du ska följa tillverkarens anvisningar för mon-
tering, installation, användning, skötsel och
underhåll.
- Produkten ska användas på ett sätt som motsvarar
konsumentbruk.
- Den försäkrade produkten skall handhas med
normal aktsamhet samt så att skada så långt som
möjligt förhindras. Exempelvis får produkten inte
användas eller förvaras i miljöer där risken för
skada är uppenbar.
- Transport av försäkrad produkt ska ske på ett sätt
så skada så långt som möjligt förhindras, exem-
pelvis ska transportinstruktionerna i bruksbruks-
anvisningen/ instruktionsboken följas.
- Försäkrad produkt som inte är inlåst ska inte
lämnas utan tillsyn. Förvaras produkten i ett
fordon ska fordonets dörrar vara låsta och fönster
och taklucka vara stängt. Produkten får inte vara
synlig från utsidan.
- Du ska aktivt delta i att motbevisa anspråk från
gäldenärer, bland annat genom att följa våra råd

och gör all nödvändig information tillgänglig för oss.

- Du måste skydda dina datorer etc. med uppdaterade antivirusprogram och skydda privata Wi-Fi-nätverk med en kod.

Reduktion eller bortfall av ersättning

Har säkerhetsföreskrifterna eller aktsamhetskraven inte uppfyllts minskas ersättningen som regel med ett särskilt avdrag, normalt med 25 %. Vid allvarlig försummelse kan ersättningen helt bortfalla (nedsättning med 100 %).

Ersättningsbestämmelser

• Ersättningsätt

Trygg-Hansa avgör när en produkt ska repareras, ersättas med ersättningsprodukt eller ersättas med presentkort, dock högst upp till inköpspriset som framgår av i försäkringsbrevet. Ersättning kan endast ges ut i samma land som produkten är köpt i.

• Reparation

Vid ersättningsbar skada lämnas ersättning för reparationskostnaderna, dock högst upp till produktens inköpspris.

• Anvisad verkstad/repairatör

Försäkringstagaren betalar alla merkostnader som kan uppstå till följd av att denne, utan rimlig anledning väljer använda annan verkstad/ repairatör än vad Trygg-Hansa har anvisat.

• Ersättningsprodukt

Om produkten inte repareras ersätts den med en ersättningsprodukt av samma modell och märke eller, om sådan produkt inte finns att tillgå, en produkt med närmast motsvarande specifikation som den skadade produkten, dock högst upp till inköpspriset som framgår av försäkringsbrevet. Om din produkt ska bytas ut mot en ersättningsprodukt menas att du får en helt ny produkt eller en reoverad produkt. Med alla ersättningsprodukter medföljer en garanti på minst 12 månader från Komplet.

• Presentkort

I de fall där en tekniskt motsvarande produkt inte finns att tillgå i Kompletts sortiment eller där kostnaden för en sådan överskrider inköpspriset lämnas ersättning i form av ett presentkort, summan på presentkortet motsvarar den försäkrade produktens inköpspris.

• Listpris

För produkter som är köpta i samband med tecknande av ett abonnemang och där kostnaden för produkten är inkluderat i abonnemanget fastställs försäkringsvärdet av det vid inköpstillfället aktuella listpriset för produkten.

• Åldersavdrag

Avdrag för värdeminskning på grund av ålder och bruk sker ej.

• Kontantersättning

Kontantersättning lämnas endast vid ID-stöld eller i de fall där skadan ersätts genom din hemförsäkring, och vi därefter ersätter din självrisk.

• Hemservice för stora/tunga produkter

Hemservice inom 50 km från serviceverkstaden betraktas som skälig kostnad om det på grund av produktens storlek, mer än 20 kg eller om TV har en skärmstorlek på mer än 42 tum, är oskäligt att försäkringstagaren själv ska transportera produkten till serviceverkstad. Trygg-Hansa avgör i vilka fall hemservice ska accepteras. Kontakta därför alltid Trygg-Hansa så att vi kan avgöra om du har rätt till hemservice och anvisa lämplig reparatörsfirma.

• Bristande funktion

För att kunna ersätta skada till följd av bristande funktion ska produkten lämnas in till anvisad reparatör eller Komplet.

• Självrisk

Med självrisk menas att du själv betalar den första delen av skadekostnaden som svarar till det belopp som självrisken är angiven att vara enligt de här villkoren. Trygg-Hansa förskottsbetalar inte självrisken dvs. självrisken ska vara betald, före du får den reparerade produkten utlämnad. Skador som understigersjälvriskbeloppet omfattas inte och du ska själv betala evt. kostnader och räntor för den typen av skador.

Vid skada

Skadeanmälan ska göras utan dröjsmål efter det att du fick kännedom om skadan. Skador måste rapporteras via Min Sida på www.komplett.se. Behöver du hjälp med att göra anmälan kan Komplet support kontaktas på telefon 031-710 20 00. Beträffande prescription, se punkt 14 nedan. Vid stöld skall inbrottet anmälas till polisen på den ort där det inträffat, polisanmälan och originalkvitto ska bifogas skadeanmälan. Skadad produkt ska levereras till försäljningsstället eller reparatör med undantag av skador till följd av brand och stöld. Försäkringstagaren får själv stå för alla extra kostnader som uppstår till följd av att försäkringstagaren utan rimlig grund eller anledning använder sig av en annan serviceverkstad än den som försäkringsbolaget anvisat.

SÄRSKILT VIKTIGT!

För att kunna hantera skadan på din produkt måste du låsa upp eventuella säkerhetsskydd på den innan du lämnar in den. Detta gäller om din produkt är säkerhetsskyddad med t.ex. Activation Lock, Hitta Min iPhone eller motsvarande.

Begränsa eller avvärja en skada

- Du ska, efter förmåga, försöka begränsa skada som redan inträffat eller avvärja skada som kan befaras omedelbart inträffa. Vi kan igångsätta åtgärder med samma ändamål. Om du uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet åsidosätter din möjlighet att begränsa skadan, kan ersättningen minska eller helt utebli.
- Försäkringen ersätter för skada som uppstår på den försäkrade produkten i samband med att du vidtar försvarliga räddningsåtgärder, i syfte att avvärja en befarat omedelbart hotande skada.
- I samband med ersättningsberättigad skada ersätts, utöver ersättningsbeloppet, rimliga och nödvändiga merkostnader för begränsning eller avvärjning av skada.

Reparation av en skada – enbart om det är avtalat med oss

Reparation av en skada, borttagning eller förstöring av det skadade, får enbart ske om det är avtalat med oss. Provisorisk reparation får däremot göras, om den är nödvändig för att avvärja allvarliga följdskador. Försäkringstagaren ska behålla eventuellt utbytta delar fram till dess att skadan är slutreglerad.

Utbetalning av ersättning

Ersättningen utbetalas till, i försäkringsbrevet angiven, försäkringstagare och till det konto som denne anger alternativt direkt till verkstaden. Försäkringstagaren ska vara kontohavare till det angivna kontot.

Polisanmälan

Stöld av produkt och/eller ID-stöld ska polisanmälas och polisanmälan ska bifogas till din skadeanmälan till oss.

Försäkringsperiod och uppsägning

Försäkringsperiod

Försäkringen löper i 24 månader från teckningsdatum som anges i försäkringsbrevet och upphör att gälla utan föregående uppsägning när försäkringsperioden förflutit. Försäkringen gäller också under flexperioden*.

**flexperioden är den månad efter den 24:e månaden då produkten uppgraderas eller byts ut i enlighet med avtalet för Komplett flex.*

När börjar försäkringen att gälla

Försäkringen börjar att gälla när försäkringspremien är betald till Komplett (se försäkringsbrevet), dock senast vid leverans av produkten.

När upphör försäkringen att gälla

Försäkringen upphör att gälla vid försäkringsperiodens slut (se försäkringsbrevet).

Uppsägning

• Din rätt att säga upp försäkringen

Under perioden för Kompletts åtaganden för öppet köp kan försäkringen alltid sägas upp med full returrätt av den erlagda premien. På Min sida på Komplet.se kan du se vilken öppet köp-period som gäller för produkten. En uppsägning under denna period skall alltid göras till komplett.se. Efter utlöp period för öppet köp kan försäkringen sägas upp genom att fylla i och sända in formuläret på <https://affinity.trygghansa.se/blanketter/uppsagning>

• Vår rätt att säga upp försäkringen

Under försäkringstiden får vi säga upp försäkringen att upphöra under försäkringstiden, om försäkringstagaren eller försäkrad grovt har åsidosatt sina förpliktelser mot Trygg-Hansa eller om det finns andra synnerliga skäl. Vår uppsägning blir gällande 14 dagar efter den dag då vi avsant skriftligt meddelande till dig om uppsägningen.

• Försäkringstagarens rätt att säga upp försäkringen

Försäkringstagaren (Komplett) kan närsomhelst under försäkringsperioden säga upp gruppavtalet, en sådan uppsägning gäller då för hela kollektivet.

Undantag och begränsningar

Atomskador

Försäkringen gäller inte för skada på egendom eller vid skadeståndsskyldighet, om skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

Force majeure

Försäkringen gäller inte för förlust som uppstår om skadeutredning, reparationsåtgärd eller betalning av ersättning fördröjs på grund av krig (inklusive cyberkrigsföring), krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror eller på grund av myndighetsåtgärd, strejk, lockout, blockad, epidemi, pandemi eller liknande händelse.

Krigsskador

Försäkringen gäller inte för skada som har samband med krig, krigsliknande händelser, inbördeskrig, revolution eller uppror.

Myndighetsingripande

Försäkringen gäller inte för skada vars uppkomst eller omfattning direkt eller indirekt orsakats av eller står i samband med myndighetsingripande.

Olaglig handling

Försäkringen gäller inte vid skada på grund av olaglig handling av den försäkrade, dennes förmånstagare eller laglig arvinge.

Sanktionsbestämmelse

Om Trygg-Hansa kan komma att exponeras för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA, gäller inte försäkringen för skada, förmån eller annan ersättning.

Terroristhandling (inklusive cyberterrorism)

Försäkringen gäller inte för skada genom spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terroristhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, användandet av styrka eller våld och/eller hot om det samma, av person eller grupp (grupper), vare sig någon handlar enskilt eller på någons uppdrag eller i samband med någon organisation (organisationer) eller regering (regeringar), betingande av politiska, religiösa, ideologiska, eller etniska syften eller skäl inkluderande avsikten att påverka regeringar och/eller försätta allmänheten, eller del av allmänheten, i fruktan.

Allmänna bestämmelser

Annat avtal eller garanti

Försäkringen gäller inte för skada som leverantör eller annan ansvarar för enligt lag, garanti eller liknande åtagande. Försäkringen gäller dock om du kan visa att den som gjort åtagandet inte kan fullgöra detta.

Dubbelförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

Försäkringsavtalslagen och svensk lag

För denna försäkring gäller svensk lag och i övrigt bestämmelserna i Försäkringsavtalslagen (FAL).

Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring Filial, 106 26 Stockholm, org.nr 516403-8662 Filial till Tryg Forsikring A/S, CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

Kontaktuppgifter

Försäkringstagaren är införstådd med att kommunikation kan ske via de kontaktuppgifter som försäkringstagaren tillåtit genom att lämna dem vid tecknandet av försäkringen; e-post, telefon, sms eller brev. Det är försäkringstagarens ansvar att informera om rätt kontaktuppgifter.

Premie, förnyelse och betalning av försäkringen

Premierna är avtalade mellan Trygg-Hansa och Komplette och är fastsatta enligt tariff. Första premien betalas i samband med köp av produkten, dock senast vid leverans av produkten och du betalar premien i förskott. Om din försäkring kan förnyas, blir du erbjuden förnyelse i god tid före din huvudförfallodag. Förnyelsen tecknas genom betalning av premie för nästkommande försäkringsperiod, senast sista dagen av innevarande försäkringsperiod för att försäkringen ska fortsätta att gälla. Vid utebliven betalning skickas en betalningspåminnelse, betalas inte premien inom 21 dagar efter påminnelsen upphör försäkringen och du är inte längre skyddad om du får en skada. Trygg-Hansa har rätt att i det fall avtalad nyteckningspremie inte erlagts till Trygg-Hansa av Komplette, säga upp försäkringen vilket medför att försäkringskyddet upphör att gälla.

Premiejustering

Trygg-Hansa har rätt att justera premien i samband med ev. förnyelse av försäkringen och kommer i så fall att informera dig före den nya premien träder i kraft.

Preskription

Den som vill ha försäkringsersättning eller annat försäkringskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde. Om den som vill ha försäkringskydd har framställt anspråket till Trygg-Hansa inom den tid som anges i ovan, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att Trygg-Hansa har tagit slutlig ställning till anspråket. Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringskydd förlorad.

Ränta

Betalar vi ersättning efter utgången av den månad som angetts i avsnitt (Utbetalning av ersättning), betalar vi dröjsmålsränta enligt 6 § Räntelagen (1975:635). Under polisutredning eller värdering enligt avsnitt (Force majeure), betalar vi dock ränta endast enligt Riksbankens referensränta. Ränta betalas inte om beloppet är mindre än 100 kronor.

Skyldighet att anmäla riskökning

Du ska utan oskäligt dröjsmål anmäla till oss om ett förhållande som angetts i avtalet och som är av väsentlig betydelse för att risken ändras, t.ex. om du flyttar eller byter bostadstyp. Underlåtenhet kan leda till nedsättning av försäkringsersättning, vid allvarigare försumlighet kan du bli helt utan ersättning.

Återkrav

I samma utsträckning som Trygg-Hansa har betalat ersättning för skada, övertar Trygg-Hansa den försäkrades rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

Sammanfattning av integritetspolicy

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande personuppgiftslagstiftning, vilken från och med den 25 maj 2018 är Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679.

Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer och hälsotillstånd. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners. Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal. Personuppgifterna kan även användas som underlag för analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt. För fullständig information om behandlingen av personuppgifter, se Trygg-Hansas integritetspolicy på <https://www.trygghansa.se/om-trygghansa/om-webbplatsen/personuppgifter>

Trygg-Hansa är personuppgiftsansvarig. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, eller om du vill begära ut de uppgifterna kan du kontakta oss med din begäran. Du kan mejla till dpo@trygghansa.se.

Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder och det är värdefullt för oss att få ta del av dina synpunkter, oavsett om du är nöjd eller anser att det finns områden där vi kan bli bättre. Vår förhoppning är att ditt ärende ska kunna klaras upp genom en dialog mellan oss.

I första hand

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende och önskar en omprövning, eller om du inte är nöjd med hur ärendet hanterats, ber vi dig vända dig till en ansvarig på avdelningen som kan se över ditt ärende. För snabbast återkoppling ber vi dig mejla affinity@trygghansa.se. Vill du hellre skriva ett brev är adressen Trygg-Hansa Affinity, 106 26 Stockholm.

För att så effektivt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Ditt skadenummer finner du högst upp till höger i ditt beslutsbrev. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

I andra hand

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan. Det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med

vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende i Överprövningsnämnden genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig att i ditt klagomål beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer.

Du når Klagomålsansvarig genom att mejla: klagomal.affinity@trygghansa.se

Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Affinity, Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm.

Överprövningsnämnd

Nämnden är fristående från skade- och säljorganisationen och består av en representant från Trygg-Hansa som är ordförande och en Kundombudsman. Nämnden prövar både konsument- och företagsärenden och sammanträder ungefär var fjärde vecka. Du kan inte personligen närvara vid nämndsammanträdet men Kundombudsmannen har till uppgift att ta till vara dina intressen och framföra dina synpunkter.

De flesta ärenden kan prövas av nämnden men det finns några undantag, till exempel ärenden som inte först har omprövats på berörd avdelning och klagomål som inkommit mer än ett år efter att Trygg-Hansa meddelat slutligt beslut i ärendet. Om du vill få ett ärende prövat av nämnden, kontakta Klagomålsansvarig. Prövningen är kostnadsfri.

Andra vägar för rådgivning och prövning

Konsumenternas Försäkringsbyrå

Du som är privatperson kan få kostnadsfri hjälp i frågor som rör försäkring eller skadereglering genom att kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå. För mer information, se www.konsumenternas.se eller ring 0200-22 58 00.

Hallå Konsument

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

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Du som är privatperson har möjlighet att göra en anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). ARN prövar kostnadsfritt tvister mellan Trygg-Hansa och privatpersoner efter att Trygg-Hansa tagit slutlig ställning. För mer information samt anmälan se, www.arn.se eller skriv till: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm

Allmän domstol

Oavsett om nämndprövning skett eller inte kan du i de flesta fall ta upp tvisten till rättslig prövning i allmän domstol.