

## FullCare+ 3 år - Bedrift

Forsikringsvilkår 0304-1

### Avtalegrunnlag

Forsikringen består av forsikringspolisen og forsikringsvilkår som formidles av selskapet du kjøper et produkt fra. For forsikringen gjelder Lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989 (FAL), og andre lover så langt disse ikke er fraveket i vilkårene.

## Om avtalen

Når du kjøper et produkt fra utvalgte produktkategorier hos et kjøpested tilknyttet Tryg, kan du samtidig tegne denne produktforsikringen levert av Tryg. Gjeldende vilkår, samt annen vesentlig informasjon om forsikringen, vil til enhver tid være tilgjengelig på kjøpestedets hjemmeside. I forsikringsavtalen inngår forsikringspolisen med angitt forsikringsomfang, spesifikasjoner, evt. særvilkår og forsikringsvilkår. Om du har spørsmål er du velkommen å kontakte enten kjøpestedet eller Tryg.

## Hvem er forsikringstaker

Forsikringstaker er den opprinnelige kjøperen og eieren av gjenstanden, eller for en annen person som senere har ervervet den forsikrede gjenstanden på lovlig måte.

## Hvem er sikret

- a) Forsikringen gjelder for den opprinnelige kjøperen og eieren av gjenstanden
- b) En annen person som senere har ervervet den forsikrede gjenstanden på lovlig måte.

## Hvor gjelder forsikringen

Forsikringen gjelder i hele verden. Uansett hvor i verden produktet befinner seg på skadetidspunktet kan skadebehandling og erstatning kun utføres i Norden. Med Norden menes Danmark (unntatt Grønland og Færøyene), Island, Norge (unntatt Svalbard), Sverige og Finland.

## Hva er forsikret

Forsikringen dekker produktet som er angitt i forsikringspolisen din.

## Hvor lenge gjelder forsikringen

Forsikringen gjelder i den perioden, som er angitt i forsikringspolisen din.

## Hva er egenandelen

Om produktet repareres, erstattes med tilsvarende produkt eller med gavekort, betales ingen egenandel.

## Hvordan dekker forsikringen

### Forsikringen dekker

#### Plutselige og uforutsette skader

Skade på grunn av en sviktende funksjon som oppstår etter en plutselig, ytre fysisk hendelse som er knyttet til et bestemt skadetidspunkt og hendelsesforløp som ikke omfattes av produktgarantien eller selgerens/produsentens ansvar for feil i henhold til forbrukerkjøpsloven.

#### Funksjonsfeil

Skader som følge av funksjonsfeil som har oppstått som følge av en plutselig og uforutsett indre havari.

#### Slitasje

Slitasje på produktet på grunn av normal bruk når det påvirker funksjonaliteten til produktet. Med slitasje mener vi en langvarig slitasje på apparatet, som gjør at produktet mister sin funksjon som følge av slitasjen.

#### Varer og klesvask

Skader på varer i kjøle- og fryseanlegg, samt skade på tøy i vaskemaskiner og tørketromler som følge av skader som omfattes av «Funksjonsfeil». Dekningen er begrenset til NOK 1.500,- pr skade (beløpet blir ikke indeksregulert).

## Hvilke merutgifter dekker forsikringen

### Hjemmetjeneste

Hjemmetjeneste betyr at vi enten reparerer produktet hjemme hos deg, eller henter produktet for videre reparasjon. Ved reparasjon vil vi dekke transportkostnader for å hente og bringe det skadede produktet når produktet befinner seg i Norge (unntatt Svalbard).

### Box'n'Return

Box'n'Return på mindre produkter som f.eks. husholdningsapparater, støvsugere og andre gjenstander i samme kategori. Utgifter til å sende det skadede produktet via betalt frakketikett når produktet er i Norge.

## Forsikringen dekker ikke

- Forbruksmaterieell som for eksempel batterier, lamper, film, skrivehode eller blekkpatroner.
- Tilbehør som kabler, batteriladere, håndfrie enheter og monteringsenheter, med mindre det er tilbehør kjøpt i samme originalemballasje som produktet.
- Utgifter til løpende vedlikehold, justeringer, endringer eller service samt skader knyttet til slike handlinger.
- Skade som består i eller kommer av slitasje, bruk, aldring, forandring i farge, form, belegg eller andre skader som ikke påvirker produktets brukbarhet, for eksempel riper, rust, mugg og sprekker.
- Skader og svikt, herunder svikt på enkeltdele som består av eller er et resultat av normal aldring, herunder korrosjon/rust.
- Skade som det forsikrede produktet har påført personer og/eller andre ting (produktansvarsskader) eller rene økonomiske tap som følge av funksjonsfeil (følgeskader/tap).
- Kostnader for installasjon, demontering og/eller montering av utstyr i forbindelse med skaden.
- Skader eller tap av f.eks. programvare eller nedlastninger inkl. all data, samt skader forårsaket av datavirus eller programvarefeil.
- Skade på skjermer som innebærer at bildepunkter slukner (pikselfeil) og/eller skader til følge av bildet har "brent seg fast".
- Feil og skader som oppstår i forbindelse med feilbruk/unormal bruk, brukerfeil, feilmontering og feilmontering av produktet eller ved faglig bruk som produktet ikke er beregnet for.
- Tap av produktet, inkludert at det er feilplassert.
- Merkostnader som er forbundet med at forsikringstaker uten rimelig grunn bruker et annet verksted enn det Tryg anviser.
- Skade hvis opprinnelse eller omfang er knyttet til atomprosesser, kriger, krigslignende hendelser, borgerkriger, revolusjoner, terrorhandlinger, opptøyer eller opptøyer, inndragning eller beslag-legging, samt skade forårsaket av statlig inngripen.
- Alle hendelser forårsaket med forsett av forsikringstaker eller annen bruker.
- Skade som du påfører produktet forsettlig eller ved grov uaktsomhet.

## Forsikringen dekker ikke utgifter til service av feilfrie produkter eller skader som ikke dekkes av forsikringen

Utgifter til justering og/eller feilsøking av feilfrie apparater eller skader som ikke dekkes, dekkes ikke av forsikringen.

- Dersom Tryg finner at apparatet er feilfritt eller at skaden ikke dekkes under et servicebesøk, kan Tryg kreve et servicegebyr på NOK 550,- (beløpet blir ikke indeksregulert).
- Dersom Tryg finner at apparatet er feilfritt eller at skaden ikke er dekket etter levering til verksted, kan Tryg kreve et servicegebyr på NOK 950,- (beløpet blir ikke indeksregulert).

## Sikkerhetsforskrifter og aktsomhetskrav

Det er et krav for dekning at du:

- a) Følger produsentens anvisninger for installasjon, bruk, stell og vedlikehold.
- b) Transportere det forsikrede produktet på en slik måte at skade forhindres så langt det er mulig. Eksempelvis skal transportanvisningene i bruksanvisningen følges.
- c) Det forsikrede produktet skal behandles og oppbevares med normal aktsomhet, slik at skade så langt som mulig forhindres. Eksempelvis må produktet ikke brukes i områder der risikoen for skade er åpenbar.

### **Reduksjon eller bortfall av erstatning**

Hvis det inntreffer forsikringstilfeller som skyldes at en sikkerhetsforskrift er overtrådt, avgjøres det under hensyn til skyldgraden, skadeforløpet og forholdene ellers om Tryg skal betale noe og i tilfelle hvor mye. Se forsikringsavtaleloven § 4-8. Ved alvorlig forsømmelse kan erstatningen falle bort i sin helhet.

### **Erstatningsbestemmelser**

Du må bruke vår reparatør som har blitt instruert av oss til å reparere og/eller returnere det skadede produktet. Vi kan velge mellom følgende måter å erstatte det skadede produktet på etter en skade:

- **Reparasjon**

Ved erstatningsberettiget skade gis erstatning for reparasjonskostnadene, dog høyest opp til produktets gjenanskaffelsesverdi på skadetidspunktet. Kan ikke reparasjon utføres på produktet, gis om mulig erstatning i form av et identisk produkt eller, om ikke et slikt produkt kan fremskaffes, et produkt med tilsvarende spesifikasjoner som det skadede produktet, men ikke med høyere pris enn opprinnelig produkt som fremgår av forsikringspolisen.

- **Erstatningsprodukt**

I de tilfeller hvor det ikke finnes produkt med tilsvarende spesifikasjoner i kjøpstedets sortiment eller hvor erstatningsprodukt overstiger kjøpsprisen for opprinnelig vare gis erstatning i form av gavekort til en verdi av det forsikrede produktets kjøpspris.

- **Kontanterstatning**

Kontanterstatning gis bare i de tilfellene hvor det er betalt egenandel til annet forsikrings-selskap for erstatning gjennom annen forsikringsavtale.

### **Dobbelforsikring**

Hvis det er flere som er ansvarlig for forsikringstakers skade, overtar Tryg forsikringstakers rett til erstatning for den produkt/reparasjon/gavekort forsikringstaker har fått fra Tryg. Er det flere forsikringer som dekker samme tap/skade, kan forsikringstaker velge hvilket forsikringsselskap forsikringstaker vil bruke inntil forsikringstaker totale tap er dekket. Erstatningen utliknes forholdsmessig mellom selskapene etter omfanget av det enkelte Trygs ansvar for tapet, se forsikringsavtaleloven paragrafen 6-3.

### **Regress**

Har Tryg utbetalt erstatning for et tap / en skade som etter forsikringsavtalen ikke er omfattet, plikter forsikringstaker, eller den forsikringstaker kan identifiseres med, å betale erstatningen tilbake.

## Forsikringsperiode og oppsigelse

### Forsikringsperiode

Forsikringen gjelder i den perioden, som er angitt i forsikringspolisen din.

### Når opphører forsikringen

- a) Forsikringen opphører uten varsel ved utløpet av avtalt forsikringstid (se forsikringspolisen).
- b) Forsikringen varer til utløpsdatoen, med mindre du sier den opp skriftlig mot betaling av mulig avgift, eller vi sier den opp. Den mulige avgiften vil fremgå av prislisen på <https://affinity.tryg.no/>. Du kan også finne ut størrelsen på mulig avgift ved å kontakte oss. Vi refunderer premien for gjenværende forsikringsperiode - fratrukket mulig avgift.
- c) Forsikringen opphører dersom totalskadeerstatning er tilkjent. Premien for gjenværende forsikringsperiode refunderes ikke ved totalskade.
- d) Fra den dagen vi har mottatt skademelding, og inntil 1 måned etter at erstatning er utbetalt, nektet å dekke skaden eller avsluttet skaden, kan både du og vi si opp forsikringen skriftlig med 14 dagers varsel.

### Oppsigelse av forsikringen

#### Din rett til å si opp forsikringen

- Forsikringen kan sies opp i løpet av de første 14 dagene, regnet fra tegningsdatoen, med full tilbakebetaling av den innbetalte premien. Kjøpestedet kontaktes ved oppsigelse innenfor de første 14 dagene.
- Du kan avslutte forsikringen, med øyeblikkelig virkning, hvis forsikringsbehovet faller bort, det foreligger andre særlige grunner eller for flytting av forsikringen til et annet selskap, se forsikringsavtaleloven § 3-6. Opphører forsikringen i forsikringstiden godskrives forsikringstakeren resterende premie
- En oppsigelse etter de første 14 dagene må alltid gjøres direkte til Tryg. Du vil da få tilbakebetalt den resterende premien.

#### Vår rett til å si opp forsikringen

- Dersom forsikringstakeren grovt har brutt sine forpliktelser overfor Tryg eller hvis det er andre spesielle grunner, kan forsikringen kanselleres. Oppsigelsesvarselet vil være gyldig 14 dager etter datoen da vi har sendt et skriftlig varsel til deg om oppsigelsen.
- Hvis det foreligger svik i forbindelse med skadeoppgjøret. Oppsigelsestiden er da på 1 uke. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 8-1 og 18-1
- Hvis det foreligger brudd på sikkerhetsforskrifter eller andre ansvarsbegrensende forutsetninger og oppsigelse er rimelig. Oppsigelsestiden er da på 2 måneder. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 3-7 og 12-4
- Hvis skadefrekvensen er unormalt høy eller skadeforløpet avviker fra det normale og oppsigelse er rimelig. Oppsigelsestiden er da på 2 måneder. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 3-7 og 12-4

## Ved skade

### Melding av skade

Ved skade må du uten ugrunnet opphold melde skaden til vårt Skadesenter. Du skal i forbindelse med skademeldingen gi Tryg alle nødvendige opplysninger, slik som en utførlig beskrivelse av hva som har forårsaket skaden.

Når du kontakter oss bør du ha forsikringspolisen tilgjengelig, da du vil måtte oppgi ditt polisenummer i forbindelse med at du melder skaden. Hva gjelder preskripsjon, se avsnittet Preskripsjon under.

### Skadesenter

Telefon: 80041600

E-post: [affinity@tryg.no](mailto:affinity@tryg.no)

Web: <https://affinity.tryg.no>

### **SÆRLIG VIKTIG!**

For å kunne håndtere skaden på produktet ditt, må du låse opp enhver sikkerhetsbeskyttelse på produktet før du leverer inn det til verkstedet/repairatøren. Dette gjelder hvis produktet ditt er sikkerhetsbeskyttet med f.eks. Activation Lock, Finn min iPhone eller tilsvarende.

#### **Begrense eller avverge en skade**

- Så snart det er mulig, må du avverge eller begrense skaden.
- Det er et krav at du aktivt deltar i arbeidet med å avverge eller begrense skaden. Vi kan iverksette tiltak med samme formål.
- Hvis du med forsett eller gjennom grov uaktsomhet tilsidesetter din mulighet til å begrense skaden og dette er til skade for Tryg, kan erstatningen avkortet eller helt falle bort.

#### **Reparasjon av en skade - bare hvis det er avtalt med oss**

Reparasjon av en skade eller fjerning/ødeleggelse av den skadede varen, kan bare skje hvis det er avtalt med oss. Foreløpige reparasjoner kan imidlertid gjøres hvis det er nødvendig å avverge alvorlig følgeskade. Forsikringstakeren må oppbevare eventuelle erstattede deler til skaden endelig er avgjort.

#### **Utbetaling av erstatning**

Erstatningen blir utbetalt til forsikringstaker som er oppgitt i forsikringspolisen og til kontoen som er spesifisert av denne. Forsikringstaker skal være kontoinnehaver til kontoen som er oppgitt.

#### **Endring av risiko**

Risikoendring skal meldes til Tryg umiddelbart. Forsikringen vil bli endret for å passe den nye risikoen og prisen som gjelder på endringstidspunktet.

Vi må varsles umiddelbart hvis:

- Eieren av det forsikrede produktet flytter til et annet land.
- Hvis det forsikrede produktet selges.

Når vi har fått melding om endringen, tar vi stilling til om og på hvilke vilkår forsikringen kan fortsette. Dersom vi ikke blir varslet om endringen, risikerer du å miste retten til erstatning helt eller delvis.

Tryg tar forbehold om at det skal være helt uten ansvar for forsikringstilfeller som skyldes at et bestemt angitt forhold av vesentlig betydning for risikoen blir endret. Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-6 og 13-6.

## Unntak og begrensninger

Tryg, dekker ikke under noen omstendigheter skader eller tap, eller økning i skade eller tap, som direkte eller indirekte skyldes eller står i sammenheng med:

- spredning av biologiske eller kjemiske substanser
- bruk av raketter
- atomvåpen
- radioaktiv stråling
- atomkjernereaksjoner, ioniserende stråling, kjernebrennstoff eller radioaktivt avfall
- radioaktiv, giftig, eksplosiv eller annen farlig egenskap ved kjerneladede sprenglegemer
- krig eller krigslignende handlinger, opprør eller lignende forstyrrelser av den offentlige orden. Tryg dekker likevel krigsrisiko i utlandet når forsikringstaker befinner seg i området hvor det bryter ut krig eller alvorlige uroligheter. Dette gjelder kun når området ble betegnet som fredelig før avreise. Dekning for krigsrisiko er begrenset til en måned.
- jordskjelv eller vulkanske utbrudd
- pandemi, epidemi
- oversvømmelse fra hav, fjord, innsjø, vannveier.
- streik, lockout, arrestasjon, konkurs.
- Krav som oppstår som en direkte eller indirekte følge beslaglegning eller andre inngrep foretatt av en offentlig myndighet.

## Sanksjoner

Tryg kan ikke gi tilsagn om dekning eller betale ut erstatning eller andre ytelser dersom dette kan medføre at Tryg handler i strid med, eller utsetter Tryg for forbud, restriksjoner eller sanksjoner vedtatt i De Forente Nasjoners organer. Det samme gjelder handels- eller økonomiske sanksjoner, lover eller direktiver vedtatt av EU, Storbritannia, eller USA. Denne begrensning kan ikke fravikes ved avtale.

## Terroristhandlinger

Forsikringen dekker ikke skader som er en direkte eller indirekte følge av spredning av biologiske, kjemiske eller kjernefysiske stoffer i forbindelse med terrorhandlinger. Med terrorisme menes vold, oftest mot uskyldige, utført av enkeltpersoner, grupper eller nettverk for å tvinge gjennom politisk endring eller skape oppmerksomhet rundt et politisk eller religiøst budskap, eller statlig terrorisme, forstått som vold begått av stater mot sitt eget folk eller folk i andre land for å opprettholde et maktregime og/eller sende et politisk budskap til tredjepart eller påvirke offentligheten med frykt.

## Generelle vilkår

### Annen avtale eller garanti

Forsikringen dekker ikke skader som annen leverandør eller annen person er ansvarlig for i henhold til lov, garanti eller lignende. Forsikringen gjelder imidlertid hvis du kan vise at den som gjorde forpliktelsen ikke kan oppfylle dette.

### Annen forsikring

Hvis det er tegnet en annen forsikring som dekker den samme risikoen, kan forsikringstaker velge hvilken forsikring denne vil bruke, inntil forsikringstakeren har fått den erstatningen som denne i alt har krav på.

### Forsettlige og grovt uaktsomme handlinger

- Har forsikringstaker forsettlig fremkalt forsikringstilfellet, er Tryg ikke ansvarlig.
- Har den forsikringstaker ved grov uaktsomhet fremkalt forsikringstilfellet, kan Trygs ansvar reduseres eller helt bortfalle.
- Regelen om grov uaktsomhet gjelder ikke barn under 16 år.
- Unntaket for forsettlige og grovt uaktsomme handlinger gjelder likevel ikke hvis den forsikringstaker på grunn av alder eller sinnstilstand ikke kunne forstå rekkevidden av sin handling.

Se forsikringsavtaleloven paragrafene 4-9, 13-8 og 13-9.

### Forsikringsavtaleloven (FAL)

For denne forsikringen gjelder for øvrig lov om forsikringsavtaler. Forsikringsavtalen er underlagt norsk lovgivning med unntak av personopplysningsloven.

### Forsikringsgiver

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark

### FOSS

Vi har, om ønskelig, rett til å registrere alle skader som rapporteres i forbindelse med denne forsikringen i forsikringsselskapenes sentrale skaderegister, FOSS. Registeret brukes bare i forbindelse med skadebehandling.

### Garantiordning for skadeforsikring

Tryg er medlem i garantiordningen for skadeforsikring i Norge. Garantiordningen skal ikke dekke mer enn 90 prosent av hvert enkelt krav. Krav etter forsikring som gjelder bolig og tvungen ansvarsforsikring skal likevel dekkes med 100 prosent. Garantiordningen skal ikke dekke forsikringskrav utover 20 millioner kroner for hvert krav for hver sikret for hvert skadetilfelle. Merk særskilt at noen typer forsikringsavtaler ikke er omfattet av ordningen, herunder livsforsikringer. For nærmere informasjon om garantiordningen se forskrift om finansforetak og finanskonsern av 09.12.2016 (FOR-2016-12-09-1502).

### Identifikasjon – betydning av andres handlinger

Identifikasjon innebærer at handlinger og unnlater fra andre vil få samme virkning for forsikringstakers rettigheter som om de var foretatt av forsikringstaker selv. Se forsikringsavtaleloven § 4-11. De som identifiseres med forsikringstaker er ektefelle som bor sammen med forsikringstaker eller personer som forsikringstaker lever sammen med i et fast etablert forhold.

### Kontaktopplysninger

Det er forsikringstakerens ansvar å opplyse om riktige kontaktopplysninger. Forsikringstaker er innforstått med at kommunikasjon kan skje via kontaktinformasjonen som forsikringstakeren har tillatt ved å oppgi dem på tegningstidspunktet; e-post, telefon, tekstmelding eller brev.

### Lovvalg og verneting

Norsk lovgivning gjelder for forsikringsavtalen i den utstrekning dette ikke er i strid med lov nr. 111 av 27. november 1992 om lovvalg i forsikring, eller det er gjort annen avtale. Tvister etter forsikringsavtalen avgjøres ved norsk domstol, med mindre det er i strid med ufravikelige regler i gjeldende lovgivning, eller det er gjort annen avtale.



### **Meldefrister og preskripsjon**

Forsikringstaker mister retten til erstatning dersom kravet ikke er meldt til Tryg innen 1 år etter at forsikringstaker fikk kjennskap til de forhold som begrunner det, jf. forsikringsavtaleloven paragrafene 8-5 og 18-5. Forsikringstakers krav mot Tryg foreldes etter tre år. Fristen begynner å løpe ved utløpet av det kalenderåret forsikringstakeren fikk eller burde ha skaffet seg nødvendig kunnskap om det forholdet som begrunner kravet. Kravet foreldes likevel senest 10 år etter utløpet av det kalender-året da forsikringstilfellet inntraff. Se forsikringsavtaleloven § 8-6. Avslår Tryg et krav om erstatning helt eller delvis, mister forsikringstaker retten til erstatning, hvis ikke en sak er anlagt eller en nemndbehandling er krevd etter forsikringsavtaleloven § 8-5 innen 6 måneder etter at forsikringstaker fikk skriftlig melding om avslaget.

### **Premie og betaling premie**

Premiene avtales mellom Tryg og kjøpestedet og settes i henhold til Trygs tariff. Forsikringspremien betales til kjøpestedet i forbindelse med kjøpet av produktet, men senest ved levering av produktet, og du betaler hele premien på forhånd. Din premie fremgår av kjøpskvitteringen. Premien betales på forskudd.

### **Renter**

Forsikringstaker har krav på renter i overensstemmelse med forsikringsavtaleloven paragraf 8-4 og 18-4. Tryg beregner renter av erstatningen når det er gått 2 måneder etter at melding om forsikringstilfellet er sendt til Tryg. Forsømmer forsikringstaker å gi opplysninger eller utlevere dokumenter i samsvar med forsikringsavtalelovens par. 8-1 og 18-1, kan han eller hun ikke kreve renter for den tid som går tapt ved dette. Det samme gjelder hvis forsikringstaker urettmessig avviser fullt eller delvis oppgjør.

### **Tilsyn**

Tryg Forsikring A/S er underlagt tilsyn av Finanstilsynet i Danmark.

### **Valuta**

Hvis ikke annet fremgår av vilkår eller forsikringspolisen regnes alle beløp i norske kroner (NOK). Dette gjelder priser, forsikringssummer, erstatningsbeløp og eventuelle andre beløp som følger av forsikringsavtalen.

### **Vinningsforbud**

Forsikringen skal ikke føre til vinning. Tryg erstatter, innenfor forsikringsavtalen, det tapet som er lidt. Forsikringssummens størrelse er ikke avgjørende for interessens verdi.

## Sammendrag av policy for personopplysninger

Personopplysningene om forsikringstaker behandles i samsvar med EUs Personvernforordning og supplerende norsk personvernlovgivning. Personopplysningene som behandles er f.eks. navn, adresse, personnummer, betalingsinformasjon, øvrige opplysninger som forsikringsselskapet trenger for tegning av forsikring, fornyelse eller endring av forsikring eller øvrig forsikringsadministrasjon, så vel som opplysninger som gis i forbindelse med skadebehandling osv. Opplysninger kan for nevnte formål bli gitt ut til samarbeidspartnere i og utenfor EU- og EØS-området, forsikringsformidlere eller andre selskaper i konsernet.

Opplysningene kan ifølge lov også gis ut til myndigheter. Fullstendig informasjon om behandlingen av personopplysninger finnes i Tryg personvernerklæring på <https://affinity.tryg.no/gdpr/norwegian>.

Tryg er databehandlingsansvarlig. Forsikringstaker har rett til å få vite hvordan opplysningene behandles av oss og få et utdrag om dette (registerutdrag). Forsikringstaker har også rett til å få feilaktige opplysninger rettet eller slettet i visse tilfeller. Forsikringstaker kan også kreve at håndteringen begrenses eller innvende mot håndteringen av forsikringstakers opplysninger og kreve at de opplysningene forsikringstaker selv har gitt til oss, flyttes til andre (såkalt dataportabilitet).

Forsikringstaker kontakter oss ved å skrive til [affinity@tryg.no](mailto:affinity@tryg.no) eller til Tryg Forsikring, Postboks 7070, 5020 Bergen. Ved å kontakte oss kan forsikringstaker også kreve at personvernerklæringen sendes per post til forsikringstaker, og meddele at forsikringstakers personopplysninger ikke skal brukes for direkte markedsføring.

## Veiledning ved klage

Vi i Tryg jobber for at vår saksbehandling skal være av høy kvalitet og at avgjørelsene våre er i samsvar med vilkår og praksis. Hvis du likevel ikke er enig med beslutningen vår i forbindelse med en skade, kan du gjerne sende en skriftlig henvendelse til oss der du redegjør for hva du ikke er fornøyd med.

- Du vil raskest få en ny vurdering ved å kontakte avdelingen som behandlet din forsikrings sak. I henvendelsen er det viktig at du får tydelig frem hva du er uenig i, og eventuelle nye opplysninger av betydning for saken.
- Hvis du fortsatt ikke er fornøyd med avgjørelsen etter henvendelsen til avdelingen, kan du rette klagen til Kvalitetsavdelingen i Tryg. Klager kan meldes elektronisk på: [www.tryg.no/meld-skade/klagemuligheter](http://www.tryg.no/meld-skade/klagemuligheter) eller per brev til:

Tryg Forsikring  
v/Kvalitetsavdelingen  
Postboks 7070  
5020 Bergen

- Du har også mulighet til å få klager og tvister rundt forsikringen prøvd av Finansklagenemnda, se [www.finkn.no](http://www.finkn.no) eller Finansklagenemnda, Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo.
- Det er også mulig å få sine rettigheter i henhold til forsikringsvilkårene prøvd gjennom å bringe saken inn for retten. Se lov om forsikringsavtaler § 20-1.