

# Veikon Kone Matkapuhelimen näytön turvapaketti

Vakuutusehdot 0434-2

## Vakuutus sopimuksesta

Vakuutus sopimus koostuu Vakuutus kirjasta ja näistä vakuutusehdoista. Tähän vakuutukseen sovelletaan vakuutus sopimus lain (543/1994) säännöksiä ja Suomen lainsäädäntöä.

## Valvonta

Tryg Forsikring A/S:n sivuliikettä Moderna Försäkringaria valvoo Tanskan Finanstilsynet vakuutustoimintaa koskevissa kysymyksissä ja Ruotsin Finansinspektionen Ruotsissa harjoitetun vakuutustoiminnan osalta.

## Lisätietoja

Lisätietoja vakuutuksesta saat Veikon Koneelta tai ottamalla yhteyttä Moderna Försäkringariin sähköpostitse osoitteeseen [affinity@moderna.fi](mailto:affinity@moderna.fi) tai soittamalla numeroon 010-195 510. Jos haluat mieluummin lähettää kirjeen, osoite on: Moderna Försäkringar, Affinity, Box 7830, 103 98 Stockholm, Sverige.

## Tietoa vakuutuksesta

Kun ostat matkapuhelimen Veikon Koneelta, voit hankkia Matkapuhelimen näytön turvapaketin, joka on ostetun tuotteen näyttöä koskeva tuotevakuutus. Jos sinulla on kysyttävää vakuutuksestasi, voit ottaa yhteyttä sekä jälleenmyyjään että Moderna Försäkringariin.

## Kuka on vakuutuksenottaja

Vakuutuksenottaja on yksityishenkilö tai yritys, joka on tehnyt Moderna Försäkringarin kanssa sopimuksen yksityiskäyttöä vastaavaan käyttöön tarkoitetun, Veikon Koneelta ostetun matkapuhelimen vakuutuksesta, tai muu henkilö, joka myöhemmin hankkii vakuutetun tuotteen laillisesti.

## Ketä vakuutus koskee

Vakuutus koskee sinua tuotteen alkuperäisenä omistajana tai muita, jotka myöhemmin hankkivat vakuutetun tuotteen laillisesti.

## Missä vakuutus on voimassa

Vakuutusta sovelletaan riippumatta siitä, missä päin maailmaa tuote sijaitsee vahingon tapahtumaaikaa, mutta vahinkojen käsittely ja korvaus tapahtuu aina Pohjoismaissa. Pohjoismailla tarkoitetaan Tanskaa (pois lukien Grönlanti ja Färsaaret), Islantia, Norjaa (pois lukien Huippuvuoret), Ruotsia ja Suomea (pois lukien Ahvenanmaa).

## Vakuutettu tuote

Vakuutus voidaan ottaa vain, kun matkapuhelin ostetaan Veikon Koneelta, ja koskee vakuutuskirjassa vakuutetuksi merkityn tuotteen näyttöä. Vakuutus ei koske tuotteita, jotka voidaan sisällyttää vakuutetun tuotteen alkuperäiseen pakkaukseen erityisenä ajanjaksona myyninedistämisen tai tarjouksen yhteydessä. Näyttö tarkoittaa sitä puhelimen etupuolen osaa, joka näyttää tiedot, sekä niitä puhelimen etupuolen osia, jotka vaikuttavat tuotteen toimivuuteen.

## Vakuutuksen voimassaoloaika

Vakuutus astuu voimaan ostopäivänä eli heti, kun olet maksanut vakuutusmaksun jälleenmyyjälle, ja voimassaolo lakkaa ilman erillistä irtisanomista, kun sovittu vakuutusjakso on päättynyt Vakuutuksen tyyppi, voimassaoloaika ja maksutapa näkyvät ostokuitissa. Vakuutusmaksu maksetaan etukäteen.

## Ostavastuu

Ostavastuu 29 euroa maksetaan jokaisen vahinkotapauksen yhteydessä.

## Mitä vahinkoja vakuutus kattaa

### Vakuutus koskee seuraavia tapauksia

- **Vahinko (äkillinen, odottamaton ja ulkoinen tapahtuma)**  
Vauriot, jotka johtuvat äkillisistä ja odottamattomista tapahtumista, joita tuotetakuu ei kata tai jotka eivät kuulu kauppalainsäädännön mukaan myyjän vastuulle, esimerkiksi siitä, että tuote pudotetaan lattialle ja se siten rikkoutuu. Tällaisten vahinkojen korvaamiseksi tuote on toimitettava myymälään tai vakuutusyhtiön osoittamaan huoltoliikkeeseen.

### Vakuutus ei koske seuraavia tapauksia

- Seuraavat vauriot tai seuraavista tekijöistä aiheutuvat vauriot: ikääntymisen aiheuttama muutos, värin tai muodon muuttuminen, hankautuminen, kuluminen, ruoste, home, kerrostuminen tai huollon puute taikka muut vauriot, jotka eivät vaikuta tuotteen toimintaan, kuten naarmut tuotteen takana.
- Kulutustarvikkeet, kuten lamput tai akut.
- Huolto-, säätö-, muokkaus- tai huoltokustannukset sekä vahinko, joka liittyy tällaiseen toimenpiteeseen.
- Vakuutetun tuotteen aiheuttamat vahingot, niin sanotut välilliset vahingot. Esimerkiksi parketin vahingoittuminen tuotteen pudottua lattialle.
- Ohjelmistotuotteiden, ohjelmiston, latausten, mukaan lukien kaikki tiedot, videot, musiikkitiedostot, sovellukset, kuvat ja pelit sekä tietokonevirusten aiheuttamat vauriot, ohjelmistotuotteen tai toimintahäiriön seurauksena aiheutuvat vahingot.
- Laitteen asennus-, purkamis- tai kokoamiskustannukset, jotka liittyvät kyseiseen haittaan.
- Kustannukset, jotka aiheutuvat siitä, että olet ilman pätevää syytä käyttänyt muuta huoltoliikettä kuin meidän osoittamaa. Ota aina yhteys vakuutuksenantajaan vahingon tapahduttua, jotta voimme osoittaa sinulle asianmukaisen huoltoliikkeen.

- Kaikki tietojen palauttamiseen, uudelleenasettamiseen tai noutamiseen liittyvät kustannukset.
- Takuu- tai huoltosopimuksen kattama vahinko tai tilanne, jossa reklamaatio-oikeus voi tulla kyseeseen.
- Tuotteen sarjavirheet, mukaan lukien tuotanto- tai ohjelmistovirheet, takaisin veto jne.
- Mitkään sisäiset viat eivät kuulu vakuutuksen piiriin.
- Tapahtumat, jotka sinä tai muu tuotteesi käyttäjä on tahallaan aiheuttanut tai johtuen törkeästä huolimattomuudesta.
- Vauriot muissa osissa kuin näytössä, kuten puhelimen takana, liitoksissa, rungossa tai muussa vastaavassa.
- Neste- ja/tai kosteusvauriot.
- Varkaus tai tuotteen katoaminen.

#### **Turvallisuusmääräykset ja huolellisuusvaatimukset**

- Noudata valmistajan kokoonpano-, asennus-, käyttö-, hoito- ja huolto-ohjeita.
- Tuotetta on käytettävä sen kuluttajakäyttöä vastaavalla tavalla.
- Vakuutettua tuotetta on käsiteltävä normaalilla huolellisuudella vaurioiden ehkäisemiseksi. Tuotetta ei saa esimerkiksi käyttää tai säilyttää ympäristöissä, joissa vahingoittumisriski on ilmeinen.
- Vakuutetun tuotteen kuljetus on suoritettava käyttöohjeen mukaisesti siten, että vahingoittuminen ehkäistään mahdollisuuksien mukaan.

#### **Korvauksen alentaminen tai epääminen**

Jos turvallisuusmääräyksiä tai huolellisuusvaatimuksia ei noudateta, korvausta alennetaan pääsääntöisesti erityisellä vähennyksellä, yleensä 25 prosentilla. Vakavan laiminlyönnin sattuessa korvaus voidaan evätä kokonaan (100 prosentin vähennys).

#### **Korvausmääräykset**

- **Jos vahinko on korvattavissa**  
Moderna Försäkringar määrittää, milloin tuote korjataan tai korvaus suoritetaan lahjakortin muodossa. Korvattavissa olevan vahingon sattuessa näytön korjauskustannukset korvataan. Jos näytön korjaamisesta seuraa, että myös muut puhelimen osat on vaihdettava, vain näytön korjauskustannukset kuuluvat vakuutuksen piiriin. Vakuutuksenottaja maksaa itse muiden osien kuin näytön korjauskustannukset. Jos näyttöä ei voi korjata, vakuutuksenottaja saa näytön korjaustyön arvoa vastaavan lahjakortin ja vakuutus päättyy. Korvaus voidaan maksaa vain samassa maassa, josta tuote on ostettu.
- **Ikävähennys**  
Iästä ja käytöstä johtuvia poistovähennyksiä ei tehdä.
- **Toimintahäiriö**  
Toimintahäiriöstä aiheutuneiden vahinkojen korvaamiseksi tuote on luovutettava Modernan osoittamalle huoltoliikkeelle tai jälleenmyyjälle.
- **Ostavastuu**  
Ostavastuu tarkoittaa sitä, että maksat itse korjauskustannuksista sen osan, joka on määritetty vakuutusehdoissa. Moderna Försäkringar ei maksa omavastuuta ennakoon eli omavastuu on maksettava ennen kuin korjattava tuote luovutetaan sinulle. Omavastuuta vähäisemmät vahingot eivät kuulu vakuutuksen piiriin, ja sinun tulee itse maksaa tämällyyppisistä vahingoista aiheutuvat kustannukset ja korot.

#### **Vahingon sattuessa**

##### **Vahinkoilmoitus**

Sinun on viipymättä ilmoitettava vahingoista Moderna Försäkringarille jäljempänä esitetyllä tavalla ja kohdassa "Vakuutuksen vanhentuminen" määritellyissä määräajoissa.

##### **Vahinkokeskus**

Puhelin: 010-195 510  
Sähköposti: affinity@moderna.fi  
Verkkosivu: www.moderna.fi

## ERITYISEN TÄRKEÄÄ!

Jotta voimme käsitellä tuotteesi vaurioita, sinun on avattava sen turvasuojaus ennen tuotteen lähettämistä. Tämä pätee, jos tuotteesi on suojattu esimerkiksi aktivointilukituksella, Etsi iPhone-ni-toiminnolla tai vastaavalla.

### Vaurion rajoittaminen tai estäminen

- Sinun pitää mahdollisuuksien mukaan yrittää rajoittaa jo tapahtunutta vahinkoa tai välttää vaurioita, joiden on syytä pelätä tapahtuvan piakkoin. Voimme käynnistää toimenpiteitä samaa tarkoitusta varten. Jos tahallisesti tai törkeän huolimattomuuden vuoksi et yritä rajoittaa vahinkoa, korvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä kokonaan.
- Vakuutus korvaa vakuutetulle tuotteelle aiheutuneet vahingot, kun ryhdyt välittömästi aiheellisiin estotoimiin suurempien vaurioiden estämiseksi.
- Korvaussumman lisäksi korvataan kohtuulliset ja välttämättömät lisäkustannukset vahingon rajoittamisesta tai estämisestä.

### Vaurion korjaaminen – vain, jos siitä on sovittu kanssamme

Vaurion saa korjata, poistaa tai hävittää vain, jos siitä on sovittu kanssamme etukäteen. Väliaikainen korjaus voidaan kuitenkin tehdä, jos se on tarpeen vakavien välillisten vahinkojen estämiseksi. Vakuutuksenottajan on säilytettävä kaikki vaihdetut osat, kunnes vahinkokäsittely on saatu päätökseen.

### Korvauksen maksaminen

Korvaus maksetaan vakuutuskirjassa mainitulle vakuutuksenottajalle ja hänen ilmoittamalleen tilille tai suoraan huoltoliikkeelle. Vakuutuksenottajan on oltava kyseisen tilin tilinhaltija.

## Vakuutuskausi ja irtisanominen

### Vakuutuskausi

Vakuutuskausi on voimassa vakuutuskirjassa ilmoitetusta merkintäpäivästä alkaen ja päättyy ilman ennakoitua lopetusta, kun sovittu vakuutuskausi on kulunut.

### Milloin vakuutus astuu voimaan

Vakuutus tulee voimaan, kun vakuutusmaksu on maksettu jälleenmyyjälle (ks. vakuutuskirja), kuitenkin viimeistään tuotteen toimituksen yhteydessä.

### Milloin vakuutus päättyy

Vakuutuksen voimassaolo päättyy vakuutuskauden lopussa (ks. vakuutuskirja).

### Irtisanominen

- **Oikeutesi irtisanoa vakuutus**
  - a) Vakuutus voidaan irtisanoa ensimmäisen 14 päivän aikana hankintapäivästä laskettuna, jolloin maksettu vakuutusmaksu palautetaan kokonaisuudessaan.
  - b) Irtisanominen ensimmäisen 14 päivän aikana on aina tehtävä jälleenmyyjälle.
  - c) Voit irtisanoa vakuutuksen välittömästi, jos vakuutustarve poistuu tai jos ilmenee muu vastaava tilanne.
  - d) Irtisanominen ensimmäisen 14 päivän jälkeen on aina tehtävä suoraan Moderna Försäkringariin. Tämän jälkeen vakuutusmaksusta palautetaan jäljellä oleva osa.
- **Oikeutemme irtisanoa vakuutus**

Voimme irtisanoa vakuutuksen vakuutuskauden aikana, jos olet törkeästi rikkonut velvollisuksiasi Moderna Försäkringaria kohtaan tai jos siihen on muita poikkeuksellisia syitä. Irtisanomisemme tulee voimaan 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jolloin olemme lähettäneet sinulle kirjallisen ilmoituksen irtisanomisesta.

## Poikkeukset ja rajoitukset

### Ydinvoimalavahingot

Vakuutusta ei sovelleta omaisuus- tai vastuuvahinkoon, jos vaikuttavana tekijänä on suoraan tai välillisesti ollut ydinvoimalaprosessi.

### Ylivoimainen este

Vakuutusta ei sovelleta menetyksiin, jotka aiheutuvat vahingon tutkinnasta, korjaamisesta tai korvausten maksamisesta sodan, kybersodankäynnin, sodankaltaisen tapahtuman, sisällissodan, vallankumouksen tai kapinan vuoksi tai hallituksen toiminnan, lakon, työsulun, saarron, epidemian, pandemian tai vastaavan tapahtuman vuoksi.

**Sotavahingot**

Vakuutus ei korvaa sotaan, sodan kaltaisiin tapahtumiin, kybersotaan, sisällissotaan, vallankumoukseen tai kapinaan liittyvää vahinkoa.

**Viranomaisten toimenpide**

Vakuutusta ei sovelleta vahinkoon, jonka alkuperä tai laajuus johtuu suoraan tai välillisesti viranomaisten toimenpiteestä tai liittyy siihen.

**Laiton teko**

Vakuutusta ei sovelleta vakuutetun, hänen edunsaajansa tai laillisen perillisensä laittomista teoista johtuvaan vahinkoon.

**Sanktiomääräys**

Jos Moderna Försäkringariin voidaan kohdistaa seuraamuksia, kieltoja tai rajoituksia YK:n päätöslauselman nojalla, kauppa- tai talouspakotteita taikka EU:n, Yhdistyneen kuningaskunnan tai Yhdysvaltojen lakeja tai määräyksiä, vakuutusta ei sovelleta vahinkoihin, etuihin tai muihin korvauksiin.

**Terroriteko**

Vakuutusta ei sovelleta vahinkoihin, jotka ovat aiheutuneet biologisten, kemiallisten tai ydinainesten leviämisestä terroritekojen yhteydessä. Terrorismilla (mukaan lukien kyberterrori) tarkoitetaan tekoa, mukaan lukien muun muassa voimankäyttö tai väkivalta ja/tai vastaavat uhat, henkilön tai ryhmän (ryhmien) aiheuttamina riippumatta siitä, toimivatko he yksin tai jonkun puolesta vai jonkin järjestön (järjestöjen) tai hallituksen (hallitusten) yhteydessä, poliittisten, uskonnollisten, ideologisten tai etnisten päämäärien edistämiseksi tai muiden syiden vuoksi, mukaan lukien aikomus vaikuttaa hallitukseen ja/tai aiheuttaa pelkoa väestölle tai sen osalle.

**Yleiset säännökset****Muu sopimus tai takuu**

Vakuutusta ei sovelleta vahinkoihin, joista tavarantoimittaja tai muu henkilö on vastuussa lain, takuun tai vastaavan sitoumuksen perusteella. Vakuutusta sovelletaan kuitenkin, jos pystyt osoittamaan, että sitoumuksen tehnyt henkilö ei pysty täyttämään sen ehtoja.

**Kaksinkertainen vakuutus**

Jos useat yhtiöt ovat vakuuttaneet saman tuotteen saman mahdollisen vahingon vuoksi, kukin yritys on vastuussa vakuutetulle ikään kuin kyseinen yhtiö olisi myöntänyt vakuutuksen yksinään. Sinulla ei kuitenkaan ole oikeutta suurempaan korvaukseen yrityksiltä kuin kyseiseen vahinkoon liittyvä kokonaissumma. Jos korvausvastuun summa ylittää vahingon määrän, vastuu jaetaan yhtiöiden kesken vastuusummien suhteen mukaan.

**Vakuutusvälitys ja provisio**

Veikon Kone välittää vakuutuksia Moderna Försäkringarin puolesta ja saa vakuutuksen myynnistä provisiota. Ota yhteyttä liikkeeseen, jos haluat tietoa siitä, että saako henkilökunta provisiota tietystä myynnistä.

**Vakuutuksen uusiminen**

Jos vakuutuksesi uusitaan, sinulle tarjotaan uusimismahdollisuutta hyvissä ajoin ennen päättymispäivää. Jotta vakuutuskausi jatkuisi katkeamattomana, seuraavaa vakuutuskautta koskeva vakuutusmaksu on maksettava viimeistään kuluvan vakuutuskauden viimeisenä päivänä.

**Yhteystiedot**

Vakuutuksenottaja ymmärtää, että yhteydenpito tapahtuu vakuutuksenottajan vakuutuksen ottamisen yhteydessä antamalla yhteystiedoilla: sähköposti, puhelin, tekstiviesti tai kirje. Vakuutuksenottajan vastuulla on antaa oikeat yhteystiedot.

**Lait ja määräykset**

Tähän vakuutukseen sovelletaan vakuutuslainsäädännön (543/1994) säännöksiä ja Suomen lainsäädäntöä. Vakuutuslainsäädännön mukaisesti suomalaisessa tuomioistuimessa, ellei toisin sovita tai ilmoiteta.

**Vakuutusmaksu ja vakuutuksen maksaminen**

Vakuutusmaksuista sovitaan Moderna Försäkringarin ja Veikon Koneen kesken, ja ne vahvistetaan Moderna Försäkringarin hinnaston mukaisesti. Jos kyseessä on uusi vakuutus, vakuutusmaksu maksetaan Veikon Koneelle, ja kun se uusitaan, maksu suoritetaan Moderna Försäkringarille.

Ensimmäinen vakuutusmaksu maksetaan tuotteen oston yhteydessä, kuitenkin viimeistään tuotteen toimituksen yhteydessä, ja koko vuosi-/tai kuukausimaksu maksetaan etukäteen. Mahdollisuutesi jatkaa vakuutusta ilmoitetaan sinulle hyvissä ajoin ennen vakuutuskauden päättymistä, jos haluat jatkaa vakuutusta, maksat seuraavan kauden vakuutusmaksun ennen eräpäivää. Muistutuksen jälkeen vakuutus raukeaa, mikäli sitä ei ole maksettu 21 päivän kuluessa. Jos jälleenmyyjä ei ole maksanut sovittua vakuutusmaksua Moderna Försäkringarille, meillä on oikeus irtisanoa vakuutus, jolloin vakuutusturva raukeaa.

#### **Vakuutusmaksun muutos**

Moderna Försäkringarilla on oikeus muuttaa vakuutusmaksua vakuutuksen uusimisen yhteydessä ja ilmoittaa siitä ennen kuin uusi vakuutusmaksu astuu voimaan.

#### **Vakuutuksen vanhentuminen**

Vakuutuskorvausta on haettava Moderna Försäkringarilta kirjallisesti tai sähköisesti kirjallisessa muodossa vuoden kuluessa siitä, kun hakija on saanut tiedon vakuutuksen voimassaolosta, vakuutustapahtumasta ja vakuutustapahtuman aiheuttamasta vahingosta. Joka tapauksessa korvausvaatimukset on esitettävä 10 vuoden kuluessa vakuutustapahtumasta. Vakuutustapausero ilmoitusta verrataan korvausvaatimuksen esittämiseen. Jos korvausvaatimusta ei esitetä määräajassa, hakija menettää oikeutensa korvaukseen.

#### **Korko**

Moderna Försäkringar maksaa viivästyneestä vakuutuskorvauksesta korkolain mukaisen viivästyskoron. Poliisitutkinnan tai kappaleen (Ylivoimainen este) mukaisen arvioinnin aikana maksamme kuitenkin korkoa vain Suomen Pankin viitekoron mukaisesti. Korkoa ei makseta alle 10 euron suuruiselle summalle.

#### **Velvollisuus ilmoittaa kohonnut riski**

Sinun tulee ilmoittaa meille ilman aiheetonta viivytystä sopimuksessa määritellystä tilanteesta, joka vaikuttaa olennaisesti vahinkoriskin lisääntymiseen. Tämän laiminlyöminen saattaa johtaa vakuutuskorvauksen alentamiseen, ja jos laiminlyönti on vakava, se voi johtaa korvauksen epäämiseen.

#### **Jälkivaatimus**

Samassa määrin kuin Moderna Försäkringar on maksanut vahingonkorvauksia, Moderna Försäkringar omaksuu vakuutetun oikeuden vaatia korvausta vahingosta vastuussa olevalta henkilöltä.

#### **Vakuutuksenantaja**

Vakuutuksenantaja on Moderna Försäkringar, joka on osa Trygg-Hansa Försäkring Filial -yhtiötä, 106 26 Stockholm, Y-tunnus 516403-8662 Sivuliike yhtiölle Tryg Forsikring A/S, Y-tunnus 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Tanska.

#### **Valvontaviranomainen**

Moderna Försäkringar -yhtiön toimintaa valvovat Tanskan Finanstilsynet ja Ruotsin Finansinspektionen

## **Yhteenveto tietosuojakäytännöstä**

Henkilötietojasi käsitellään sovellettavan henkilötietolainsäädännön mukaisesti, joka on 25.5.2018 voimaan tullut Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2016/679. Käsiteltäviä henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, osoite, sosiaaliturvatunnus ja terveydentila. Tiedot koskevat sinua asiakkaana, mutta ne voivat sisältää myös esimerkiksi rinnakkaisvakuutettujen tietoja. Tiedot kerätään sinulta asiakkaana, mutta ne ovat saatavissa myös esimerkiksi joiltakin yhteistyökumppaneiltamme.

Tietoja voidaan myös kerätä tai täydentää ja päivittää valtion rekistereistä. Henkilötietoja käsitellään, jotta voimme täyttää velvollisuutemme sinua kohtaan asiakkaana vakuutusasioissa ja vakuutus sopimuksesi hallinnoinnissa. Henkilötietoja voidaan käyttää myös analyysien, liiketoiminnan kehittämisen ja tilastoinnin pohjana. Tätä varten tietoja voidaan luovuttaa kumppaneille EU:ssa ja ETA-alueella sekä niiden ulkopuolella tai muille konserniin kuuluville yrityksille. Tietoja voidaan lain mukaan joutua luovuttamaan viranomaisille. Tietoja ei säilytetä pidempään kuin on tarpeen. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä saat Moderna Försäkringarin tietosuojaselosteesta verkkosivulla [www.moderna.fi/gdpr](http://www.moderna.fi/gdpr)

Rekisterinpitäjänä toimi Moderna Försäkringar, yritystunnus 516403-8662, Tryg Forsikring A/S:n sivuliike, Tanska, CVR-nro 24 260 666. Jos haluat saada tietoja siitä, mitä henkilötietojasi käsitellään, tai jos haluat pyytää näitä tietoja, voit ottaa meihin yhteyttä. Jos haluat saada tietoja siitä, mitä henkilötietoja sinusta käsitellään tai haluat pyytää näitä tietoja, voit osoittaa pyyntösi meille. Voit lähettää sähköpostia osoitteeseen [dpo@trygghansa.se](mailto:dpo@trygghansa.se).

### Jos olet eri mieltä

Tavoitteenamme on asiakastyytyväisyys. Meille on arvokasta saada sinulta palautetta, olitpa sitten tyytyväinen tai sitä mieltä, että voisimme toimia joissakin asioissa paremmin. Toivomme, että asiasi voidaan selvittää keskinäisellä vuoropuhelulla.

### Ensisijaisesti

Jos et ole tyytyväinen tapaustasi koskevaan päätökseen tai siihen, miten asia on käsitelty, ota yhteyttä asian käsittelijään. Jos taas haluat, että osaston johtaja tarkistaa asiasi, lähetä sähköpostia osoitteeseen [affinity@moderna.fi](mailto:affinity@moderna.fi) ja kirjoita aiheville "valitus" sekä vahinkonumerosi. Jos haluat kirjoittaa kirjeen, osoite on: Moderna Försäkringar Affinity, Box 7830, 103 98 Stockholm, Sverige. Jotta valituksesi voidaan käsitellä mahdollisimman nopeasti, ilmoita nimesi, vahinkonumerosi tai sosiaaliturvatunnukseksi sekä asia, johon olet tyytymätön. Jos sinulla on lisätietoja tai asiakirjoja, joita osasto ei ole aiemmin lukenut, ilmoita myös ne.

### Toissijaisesti

Suosittellemme, että noudatat ensisijaisesti yllä kuvattuja ohjeita. Tämä riittää usein tilanteen selvittämiseen. Jos et ole tyytyväinen päätökseemme, voit pyytää asiakasasiamieheltä asian uudelleenkäsitelyä. Pyydämme sinua kuvailemaan, miksi päätös on mielestäsi virheellinen, ja kertomaan nimesi ja vahinkonumerosi. Valituksista vastaavan sähköpostiosoite on: [asiakasasiamies@moderna.fi](mailto:asiakasasiamies@moderna.fi). Jos haluat kirjoittaa kirjeen, osoite on: Moderna Försäkringar Affinity, Klagomålsansvarig Box 7830, 103 98 Stockholm, Sverige

### Muut neuvonta- ja arviointiväylät

Jos olet tarkastelun jälkeen edelleen tyytymätön Moderna Försäkringarin päätökseen, voit ottaa yhteyttä johonkin alla mainituista elimistä lisäneuvoja ja -arviointia varten:

#### Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Jos vakuutusentottaja tai hakija on tyytymätön Moderna Försäkringarin päätökseen, hän voi kysyä neuvoa ja valvontaa vakuutus- ja rahoitusneuvontapalvelusta. Se on puolueeton elin, jonka tehtävänä on neuvoa kuluttajia vakuutus- ja korvausasioissa.

Yhteystiedot:

Osoite: Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki

Puhelin: 09 6850 120

Sähköposti: [info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)

#### Vakuutuslautakunta

Lautakunnan tehtävänä on antaa suosituksia lain ja vakuutusehtojen tulkintaan ja soveltamiseen liittyvissä riita-asioissa.

Yhteystiedot:

Puhelin: 09 6850 120

Sähköposti: [info@fine.fi](mailto:info@fine.fi)

Osoite: Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki

#### Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka ydinarvot ovat oikeudenmukaisuus ja hyvä tavoitettavuus. Sen jäsenet edustavat niin kuluttajia kuin elinkeinonharjoittajiaakin.

Osoite: Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki

Puhelin: 0295053050

Sähköposti: [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi)

#### Yleinen tuomioistuin

Jos vakuutettu on tyytymätön Moderna Försäkringarin päätökseen, hän voi nostaa kanteen Moderna Försäkringaria vastaan. Kanne voidaan nostaa käräjäoikeudessa vakuutetun kotipaikkakunnalla Suomessa, Moderna Försäkringarin kotipaikkakunnalla tai käräjäoikeudessa vahingon tapahtumispaikkakunnalla, elleivät Suomen kansainväliset sopimukset toisin määritä. Kanne on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun osapuolelle on ilmoitettu kirjallisesti Moderna Försäkringarin päätöksestä. Määräajan jälkeen kannetta ei voi enää nostaa.