

Veikon Kone Laajennettu Takuuvakuutus

– Lämpöpumppu

Vakuutusehdot 0435-2

Vakuutussopimuksesta

Tähän vakuutussopimukseen sovelletaan Vakuutussopimuslakia (543/1994) ja muuta Suomen lainsääädäntöä.

Vakuutuksenantaja ja valvonta

Vakuutuksenantaja on Trygg-Hansa Försäkring, (näissä ehdoissa Tryg), SE-106 26 Tukholma, Y-tunnus 516403-8662, sivuliike yhtiölle Tryg Forsikring A/S, CVR-nro. 24260666, DK-2750 Ballerup, Tanska. Tryg Forsikring A/S:n sivuliikettä Trygiä valvoo Tanskan Finanstilsynet vakuutustoimintaa koskeissa kysymyksissä ja Trygg-Hansaa Ruotsin Finansinspektionen Ruotsissa harjoitetun vakuutustoiminnan osalta.

Lisätietoja

Jos haluat lisätietoja vakuutuksesta, ota meihin yhteyttä:

Tryg Affinity

Sähköposti: affinity@tryg.fi

Puhelin: 029 003 92 20

Tryg Affinity | Trygg-Hansa Försäkring
SE-106 26 Tukholma | Y-tunnus 516403-8662
Sivuliike yhtiölle Tryg Forsikring A/S | Tanska
CVR-nro. 24260666 | <https://affinity.tryg.fi>

Tietoa vakuutuksesta

Kun ostat tuotteen Veikon Koneesta, voit ottaa siihen Laajennetun Takuuvakuutuksen Lämpöpumppu, joka on ostettuun tuotteeseen liittyvä tuotevakuutus. Vakuutus voidaan ottaa vain tietyille Veikon Koneen valikoimille tuoteryhmiille. Jos sinulla on kysyttävä vakuutuksestasi, voit ottaa yhteyttä sekä Veikon Koneeseen että Trygiin.

Kuka on vakuutuksenottaja

Vakuutuksenottaja on yksityishenkilö, joka on tehnyt Trygin kanssa sopimuksen yksityiskäytöön tarkoitettuna, Veikon Koneesta ostetun tuotteen vakuutuksesta, tai muu henkilö, joka myöhemmin hankkii vakuutetun tuotteen laillisesti.

Ketä vakuutus koskee

Vakuutus koskee sinua tuotteen alkuperäisenä omistajana tai henkilöä, joka on myöhemmin hankkinut vakuutetun tuotteen laillisesti.

Missä vakuutus on voimassa

Vakuutus on voimassa riippumatta siitä, missä pään maailmaa tuote on vahinkohetkellä, mutta vahingon käsittely ja korvauksen suorittaminen tapahtuu ainoastaan 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 tuote ostetaan Veikon Koneesta, ja koskee vakuutuskirjassa vakuutetuksi merkityä tuotetta. Vakuutus koskee myös tuotteen alkuperäisen pakkauksen mukana tulevia vakiovarusteita. Vakiovarusteilla tarkoitetaan tarvikkeita, jotka ovat oleellisia tuotteen käyttämiseen tai hallintaan, kuten kaukosäädin, laturi jne. Vakuutus ei koske tuotteita, jotka voidaan sisällyttää vakuutetun tuotteen alkuperäiseen pakkaukseen erityisenä ajanjaksona myynninedistämisen tai tarjouksen yhteydessä.

Vakuutuksen voimassaoloaika

Vakuutus astuu voimaan 61. kuukautena ostopäivästä eli 60 kuukautta vakuutusmaksun maksamisesta ja tuotteen luovuttamisesta ja alkuperäinen takuu (60 kk) päättymisestä. Vakuutus on voimassa ostopäivästä ja Veikon Koneen antamassa vakuutuskirjassa (vakuutustodistus) määritetlyn ajan. Vakuutus voidaan ottaa ja maksaa koko kaudelle oston yhteydessä tai maksaa kuukausivakuutuksena kuukausimaksulla. Vakuutus on maksettava etukäteen.

Omavastuu

Vakuutuksessa ei ole omavastuuta.

Mitä vahinkoja vakuutus kattaa

Vakuutus koskee seuraavia tapauksia

- **Toimintahäiriö**
Vahinko, joka aiheuttaa puutteellisen toiminnan ja joka johtuu äkillisestä, odottamattomasta sisäisestä rikkoutumisesta. Jotta toimintahäiriöstä aiheutuneet vahingot voidaan korvata, tuote on tarkastettava valtuutetussa korjaamossa. Ole aina vahinkotapauksissa yhteydessä vakuutusyhtiöön, jotta voimme ohjata oikeaan huoltoon.
- **Omavastusuoja**
Jos vahinko kuuluu kotivakuutuksesi piiriin, voit ilmoittaa vahingon kotivakuutusyhtiöllesi. Jos vakuutettu tuote korvataan kotivakuutuksestasi ja vahinko olisi myös korvattu tämän vakuutuksen piiriin, voimme auttaa sinua korvaamalla sinulle kotivakuutuksen omavastuun, kuitenkin enintään vakuutetun tuotteen ostohintaan saakka.

Vakuutus ei koske seuraavia tapauksia

- Kulumisesta, kulutuksesta, epänormaalista käytöstä, käsittelyvirheistä, virheellisestä asennuksesta, virheellisestä kiinnityksestä, ikääntymisestä, värin tai muodon muutoksesta, kerrostumasta tai laiminlyödystä huollossa johtuvia vahinkoja tai muita vahinkoja, jotka eivät vaikuta tuotteen toimintaan, kuten naarmut kotelossa, jotka luokitellaan ns. "kauneusvirheksi".
- Ulkoisen tapahtuman aiheuttamat vauriot.
- Kulutushyödykkeitä, esimerkiksi akut ja suodattimet.
- Kunnossapidon, säädon, muutoksen tai huollon kustannuksia.
- Vakuutetun tuotteen aiheuttamia vahinkoja, ns. seurannaisvahinkoja.
- Laitteen asennus-, purku- ja/tai kokoonpanokustannuksia vahingon yhteydessä.
- Ohjelmistojen, sovellusten ja latausten, mukaan lukien kaikki tiedot, vaurioita tai menetyksiä sekä tietokoneviruksien tai ohjelmistovirheen aiheuttamia vahinkoja.
- Näytöjen vaurioita, esim. sammuneet pikselit (piksivelvirhe) ja/tai "kiinni palanut kuva".
- Tuotteen menetystä.

- Kustannuksia, jotka aiheutuvat muun kuin Trygin suosittelemän korjaamon käytöstä ilman perusteltua syytä.
- Tietojen palauttamiseen ja/tai uudelleenasentamiseen ja/tai pelastamiseen liittyviä kustannuksia.
- Kaikkia vakuutuksenottajan tai muun käyttäjän tahallaan aiheuttamia vahinkoja.
- Valmistajan sarjaviasta aiheutuvaa vahinkoa.
- Vahinkoa, joka voidaan korvata tuotetakuun nojalla tai joka kuuluu myyjän tuotevastuuun piiriin kuluttajasuojalain perusteella.

Turvallisuusmäärykset ja huolellisuusvaatimukset

- Noudata valmistajan kiinnitys-, asennus-, käyttö-, hoito- ja huolto-ohjeita.
- Tuotetta tulee käyttää kuluttajakäytöö vastaanvalla tavalla.
- Vakuutettua tuotetta on käsiteltävä tavanomaisella huolellisuudella ja niin, että vahinko estetään mahdollisuuksien mukaan. Tuotetta ei esimerkiksi saa käyttää tai varastoida ympäristöissä, joissa vahinkoriski on ilmeinen.
- Vakuutetun tuotteen kuljetus on suoritettava siten, että vahinko estetään mahdollisuuksien mukaan, esimerkiksi käyttöohjeessa/ohjekirjassa olevia kuljetusohjeita on noudatettava.

Korvausmenetelmät

Jos suojuoluohjeita tai huolellisuusmääryksiä ei ole noudatettu, korvausta vähennetään pääsääntöisesti erityisvähennyksellä, yleensä 25 prosentilla. Vakavan laiminlyönnin tapauksessa korvaus voidaan evätä kokonaan (100 prosentin vähennys).

Korvausmäärykset

- **Korvaustapa**
Tryg päättää, milloin tuote korjataan, korvataan korvaavalla tuotteella tai korvataan lahjakortilla, enintään kuitenkin ostokuitissa ilmoitettuun ostohintaan asti. Korvaus voidaan maksaa vain siinä maassa, jossa tuote on ostettu.
- **Korjaus**
Korvattavan vahingon sattuessa korjauskannukset korvataan, enintään kuitenkin tuotteen ostohintaan saakka. Jos tuotetta ei korjata, se korvataan samanmallisella ja -merkkisellä korvaavalla tuotteella tai, jos tällaista tuotetta ei ole saatavilla, lähinnä ominaisuuksiltaan vastaanvalla tuotteella kuin vahingoittunut tuote, enintään kuitenkin ostokuitissa ilmoitettuun ostohintaan asti.
- **Suositeltu korjaamo/korjaaja**
Vakuutuksenottaja maksaa kaikki lisäkustannukset, joita voi aiheuttaa siitä, että hän ilman perusteltua syytä päättää käyttää muuta kuin Trygin suosittelemaa korjaamoa/korjaajaa.
- **Korvaava tuote**
Tuotteen vaihtaminen korvaavaan tuotteeseen tarkoittaa, että saat täysin uuden tuotteen tai kunnostetun tuotteen. Kaikilla korvaavilla tuotteilla on Veikon Koneen vähintään 12 kuukauden takuu. Korvausmenetelmä ei voi ylittää vakuutuskirjassa ilmoitettua ostohintaa.
- **Lahjakortti**
Jos teknisesti vastaavaa tuotetta ei ole saatavilla Veikon Koneen tuotevalikoimassa tai jos tällaisen tuotteen hinta ylittää ostohinnan, korvaus maksetaan lahjakorttina. Lahjakorttiin merkityy summa vastaa vakuutetun tuotteen ostohintaa.
- **Ikävähennys**
Ikääni ja käyttöön perustuvia arvonalennuksia ei tehdä.
- **Käteiskorvaus**
Korvaus maksetaan rahana vain sellaisissa tapauksissa, joissa vahinko korvataan kotivakuutuksesta, ja me korvaamme sen jälkeen omavastuuosi.
- **Kotihuolto suurille/raskaille tuotteille**
Kotihuoltoa 50 km:n säteellä huoltoliikkeestä pidetään kohtuullisena kustannuksena, jos tuotteen koon, yli 20 kg painon tai yli 42 tuumaisen näytön vuoksi on kohtuutonta vaatia, että vakuutuksenottaja kuljettaa tuotteen itse huoltoliikkeeseen. Tryg määrittää, missä tapauksissa kotihuolto on hyväksyttävä. Ota siis aina yhteyttä Trygiin, jotta voimme määrittää, onko sinulla oikeus kotihuoltoon, ja osoittaa sopivan huoltoliikkeen.
- **Puutteellinen toiminta**
Puutteellisesta toiminnasta johtuvien vaurioiden korjaamiseksi tuote on toimitettava nimettyyn korjaamoon tai nimetylle jälleenmyyjälle, paitsi jos Tryg on hyväksynyt kotihuollon tuotteelle.

Vahingon sattuessa

Vahinkoilmoitus

Sinun on viipymättä ilmoitettava vahingoista Trygille jäljempänä esitettyllä tavalla ja kohdassa "Vakuutuksen vanhentuminen" määritellyissä määäräajoissa.

Vahinkokeskus

Verkko-osoite: <https://affinity.tryg.fi>

Sähköposti: affinity@tryg.fi

Puhelin: 029 - 003 92 20

ERITYISEN TÄRKEÄÄ!

Jotta voimme käsitellä tuotteesi vauriot, sinun on avattava kaikki sen suojaukset ennen kuin jätät sen meille. Tämä pätee, jos tuotteesi on suojattu esim. Activation Lock -toiminnolla, Etsi iPhoneni -toiminnolla tai vastaavalla toiminnolla.

Vaurion rajoittaminen tai estäminen

- Sinun on mahdollisuuksien mukaan pyrittävä rajoittamaan jo tapahtuneita vahinkoja tai ennaltaehkäisemään vahingot, joiden voidaan pelätä tapahtuvan välittömästi. Voimme käynnistää samaan tähästä vähentää toimenpiteitä. Jos laiminlyöt tahallasi tai törkeää huolimattomuuttasi mahdollisuuden rajoittaa vahinkoa, korvausta voidaan vähentää tai se voidaan evätä kokonaan.
- Vakuutus korvaa vakuutetulle tuotteelle aiheutuneet vahingot, kun ryhdyt perusteltuihin pelastustoimenpiteisiin välittömästi uhkaavan vaaran ennaltaehkäisimiseksi.
- Korvaukseen oikeutetun vahingon yhteydessä korvataan vahingon rajoittamisesta tai ennaltaehkäisemisestä syntyneet kohtuulliset ja välittämättömät lisäkustannukset.

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 välliälisten vahinkojen estämiseksi. Vakuutuksenottajan on säilyttävä kaikki vaihdetut osat, kunnes vahinkokäsittely on saatu päättökseen.

Korvauksen maksaminen

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

Vakuutuskausi ja irtisanominen

Vakuutuskausi

Vakuutuskausi alkaa 61. kuukaudesta ostokuitissa ilmoitetusta päivästä, jolloin alkuperäinen takuu (60 kuukautta) on umpeutunut ja päättyy ilman ennakkoilmoitusta, kun pisin mahdollinen, 60 kuukauden vakuutusaika on kulunut. Vakuutus voidaan tällöin uusia vuosittain max. 10 vuodeksi.

Milloin vakuutus tulee voimaan

Vakuutus tulee voimaan, kun vakuutusmaksu on maksettu Veikon Koneelle (katso vakuutustodistus), mutta viimeistään tuotteen toimituksen yhteydessä.

Milloin vakuutus päättyy

Vakuutus päättyy vakuutuskauden päättyessä (ks. ostokuitti).

Oikeutesi irtisanoa vakuutus

- Vakuutus voidaan irtisanoa ensimmäisten 14 päivän aikana hankintapäivästä, jolloin maksettu vakuutusmaksu palautetaan kokonaisuudessaan. Määrästä lasketaan kuitenkin vähennys ajasta, jolloin se on ollut voimassa sekä jos määrä ylittää 8 euroa.
- Ensimmäisten 14 päivän aikana vakuutus irtisanotaan aina Veikon Koneelle.
- Voit irtisanoa vakuutuksen päättymään välittömästi, jos vakuutustarve poistuu tai jos ilmenee jokin muu vastaava seikka.
- Ensimmäisten 14 päivän jälkeen irtisanominen tehdään aina suoraan Trygille. Tuolloin jäljellä oleva maksu palautetaan. Määrästä lasketaan kuitenkin vähennys ajasta, jolloin se on ollut voimassa ja jos määrä ylittää 8 euroa.

Oikeutemme irtisanoa vakuutus

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

Poikkeukset ja rajoitukset

Ydinvoimavahingot

Vakuutusta ei sovelleta omaisuus- tai vastuuuvahinkoon, jos vaikuttavana tekijänä on suoraan tai välillisesti ollut ydinvoimaprosessi.

Ylivoimainen este

Vakuutusta ei koske vahinkoja joiden syy on sota, sodan kaltainen tapahtuma, kybersodankäynti, sisällissota, vallankumous tai kapina. Vakuutus ei koske menetyksiä johtuen vahingon tutkinnasta, korjaamisesta tai korvausten maksamisesta sodan, kybersodan, sodankalaisen tapahtuman, sisällissodan, vallankumouksen tai kapinan vuoksi tai viranomaisten toiminnan, lakon, työsulun, saarron, epidemian, pandemian, luonnonkatastrofin tai vastaan tapahtuman vuoksi.

Viranomaisten toimenpiteet

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 teosta johtuvaan vahinkoon.

Sanktiomääräys

Jos Trygiin 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 kyberterrorin, tai biologisten, kemiallisten tai ydinaineiden levämisestä terroritekojen yhteydessä. Terrorismilla tarkoitetaan tekoa, mukaan lukien muun muassa kyberterrori, voimankäyttö tai väkivalta ja/tai vastaavat uhat, henkilön tai ryhmän (ryhmien) aiheuttamina riippumatta siitä, toimivatko he yksin tai jonkin puolesta vai jonkin järjestön (järjestöjen) tai hallituksen (hallitusten) yhteydessä, poliittisten, uskonnollisten, ideologisten tai etnisten päämäärien edistämiseksi tai muiden syiden vuoksi, mukaan lukien aikomus vaikuttaa hallituksiin ja/tai aiheuttaa pelkoävästä olleita sen osalle.

Yleiset säädökset

Muu sopimus tai takuu

Vakuutusta ei sovelleta vahinkoihin, joista tavarantoimittaja tai muu henkilö on vastuussa lain, takuun tai vastaan 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, kukaan 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 korvausvastuu summa ylittää vahingon määrän, vastuu jaetaan yhtiöiden kesken vastusummien suhteen mukaan.

Vakuutusvälitys ja provisio

Veikon Kone välittää vakuutuksia Trygin puolesta ja saa vakuutusten myynnistä provisiota.

Vakuutuksen uusiminen

Jos vakuutuksesi uusitaan, sinulle tarjotaan uusimismahdollisuutta hyvissä ajoin ennen päätymispäivää. 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 antamilla yhteystiedoilla: sähköposti, puhelin, tekstiviesti tai kirje. Vakuutuksenottajan vastuulla on antaa oikeat yhteystiedot.

Lait ja määräykset

Tähän vakuuteen sovelletaan vakuutussopimuslain (543/1994) säädöksiä ja Suomen lainsäädäntöä. Vakuutussopimuksesta tai näistä vakuutusehdoista johtuvat kiistat ratkaistaan Suomen lainsäädännön mukaisesti suomalaisessa tuomioistuimessa, ellei toisin sovita tai ilmoiteta.

Vakuutusmaksu ja vakuutuksen maksaminen

Vakuutusmaksuista sovitaan Trygin ja Veikon Koneen kesken, ja ne vahvistetaan Trygin hinnaston mukaisesti. Jos kyseessä on uusi vakuutus, vakuutusmaksu maksetaan Veikon Koneelle, ja jos vakuutus on mahdollista uusia, maksu suoritetaan Trygille. Ensimmäinen vakuutusmaksu maksetaan tuotteenoston yhteydessä, kuitenkin viimeistään tuotteen toimituksen yhteydessä, ja koko vuosi-/tai kuukausimaksu maksetaan etukäteen.

Mahdollisuutesi jatkaa vakuutusta ilmoitetaan sinulle hyvässä 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 Veikon Kone ei ole maksanut sovittua vakuutusmaksua Trygille, Trygillä on oikeus irtisanoa vakuutus, jolloin vakuutusturva raukeaa.

Vakuutusmaksun muutos

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

Vakuutuksen vanhentuminen

Vakuutuskorvausta on haettava Trygiltä kirjallisesti tai sähköisesti kirjallisessa muodossa vuoden kuluessa siitä, kun hakija on saanut tiedon vakuutuksen voimassaolosta, vakuutustapahtumasta ja vakuutustapahtuman aiheuttamasta vahingosta. Joka tapauksessa korvausvaatimuksien esittävä 10 vuoden kuluessa vakuutustapahtumasta.

Vakuutustapausilmoitusta verrataan korvausvaatimuksen esittämiseen. Jos korvausvaatimusta ei esitetä määräajassa, hakija menettää oikeutensa korvaukseen.

Korko

Tryg 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 Tryg on maksanut vahingonkorvaus, Tryg omaksuu vakuutetun oikeuden vaatia korvausta vahingosta vastuussa olevalta henkilöltä.

Vakuutusenantaja

Vakuutusenantaja on Trygg-Hansa Försäkring (Suomessa Tryg), 106 26 Stockholm, Y-tunnus 516403-8662 Sivuliike yhtiölle Tryg Forsikring A/S, Y-tunnus 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Tanska.

Valvontaviranomainen

Tryg ja Trygg-Hansa -yhtiön toimintaa valvovat Tanskan Finanstilsynet ja Ruotsin Finansinspektionen.

Yhteenveto tietosuojakäytännöstä

Henkilötietojasi käsitellään sovellettavan henkilötitolainsäädännön 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 viranomaisten rekistereistä. Henkilötietoja käsitellään, jotta voimme täyttää velvollisuutemme asiakasta kohtaan, kuten vakuutusasioiden selvittäminen ja vakuutussopimuksesi hallinnoiminen. Henkilötietoja voidaan käyttää myös analyysin, liiketoiminnan kehittämisen ja tilastojen perustana. Tätä tarkoitusta varten tietoja voidaan luovuttaa EU- ja ETA-alueella ja sen ulkopuolella toimiville yhteistyökumppaneille tai muille konserniin kuuluville yrityksille. Tiedot voidaan lainsäädännön perusteella luovuttaa viranomaisille.

Tietoja säilytetään vain niin kauan kuin niitä tarvitaan. Täydelliset tiedot henkilötietojen käsitteestä ovat Trygg-Hansan tietosuojakäytännössä osoitteessa www.trygg-hansa.se/personuppgifter.

Trygg-Hansa Försäkring (näissä ehdoissa Tryg), Y-tunnus 516403-8662, Tryg Forsikring A/S:n sivuliike, Tanska, CVR-nro 24260666 on rekisterinpitää. Jos haluat saada tietoja siitä, mitä henkilötietojaasi käsitellään, tai jos haluat pyytää tietoja, voit ottaa meihin yhteyttä. Voit lähettää sähköpostia osoitteeseen dpo@trygghansa.se.

Jos olet eri mieltä

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

Ensisijaisesti

Jos et ole tytyväinen tapaustasi koskevaan päätökseen tai siihen, miten asia on käsitelty, ota yhteyttä asian käsittelijään. Jos taas haluat, että osaston johtaja tarkistaa asiaa, lähetä sähköpostia osoitteeseen affinity@tryg.fi ja kirjoita aiheriville "valitus" sekä vahinkonumerosi. Jos haluat kirjoittaa kirjeen, osoite on: Trygg-Hansa Försäkring, Tryg Affinity, 106 26 Stockholm, Sverige. Jotta valituksesi voidaan käsitellä mahdollisimman nopeasti, ilmoita nimesi, vahinkonumerosi sekä asia, johon olet tyttymätön. Jos sinulla on lisätietoja tai asiakirjoja, joita osasto ei ole aiemmin lukenut, ilmoita myös ne.

Toissijaisesti

Suosittelemme, että noudataat ensisijaisesti yllä kuvattuja ohjeita. Tämä riittää usein tilanteen selvittämiseen. Jos et ole tytyväinen päätökseemme, voit pyytää asiakasasiameheltä asian uudelleenkäsitteilyä. Pyydämme sinua kuvailemaan, miksi päätös on mielestäsi virheellinen, ja kertomaan nimesi ja vahinkonumerosi.

Valituksista vastaavan sähköpostiosite on: asiakasasiames.affinity@tryg.fi. Jos haluat kirjoittaa kirjeen, osoite on: Trygg-Hansa Försäkring, Tryg Affinity, 106 26 Stockholm, Sverige.

Muut neuvonta- ja arvointiväylät

Jos olet tarkastelun jälkeen edelleen tyttymätön Trygin päätökseen, voit ottaa yhteyttä johonkin alla mainituista elimistä lisäneuvoja ja -arvointia varten:

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Jos vakuutusenottaja tai hakija on tyttymätön Trygin päätökseen, hän voi kysyä neuvoa ja valvontaa vakuutus- ja rahoitusneuvontapalvelusta. Heidän tehtävänsä on neuvoa kuluttajia vakuutus- ja korvausasioissa. Osoite: Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, Puhelin: 09 6850 120, Sähköposti: info@fine.fi

Vakuutuslautakunta

Lautakunnan tehtävänsä on antaa suosituksia lain ja vakuutusehtojen tulkintaan ja soveltamiseen liittyvissä riitasioissa. Osoite: Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, Puhelin: 09 6850 120, Sähköposti: info@fine.fi.

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka ydinarvot ovat oikeudenmukaisuus ja hyvä tavoitettavuus. Sen jäsenet edustavat niin kuluttajia kuin elinkeinonharjoittajiakin. Osoite: Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki, Puhelin: 0295053050, Sähköposti: kril@oikeus.fi.

Yleinen tuomioistuin

Jos vakuutettu on tyttymätön Trygin päätökseen, hän voi nostaa kanteen Trygiä vastaan. Kanne voidaan nostaa käräjäoikeudessa vakuutetun kotipaikkakunnalla Suomessa, Trygin kotipaikkakunnalla tai käräjäoikeudessa vahingon tapahtumispaiikkakunnalla, elleivät Suomen kansainväliset sopimukset toisin määrätä. Kanne on nostettava kolmen vuoden kuluessa siitä, kun osapuolelle on ilmoitettu kirjallisesti Trygin päätöksestä. Määräajan jälkeen kannetta ei voi enää nostaa.

Veikon Kones Utökad Garantiförsäkring för Värme pump

Försäkringsvillkor 0435-2

Om försäkringsavtalet

För denna försäkring gäller bestämmelserna i Lagen om Försäkringsavtal (543/1994) samt finsk lag i övrigt.

Försäkringsgivare och tillsyn

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring (i dessa villkor Tryg), SE-106 26 Stockholm, org. nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, CVR nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

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

Mer information

Vill du veta mer om försäkringen, kontakta oss:

Tryg Affinity

E-post: affinity@tryg.fi

Telefon: 029 003 92 20

Tryg Affinity | Trygg-Hansa Försäkring
SE-106 26 Stockholm | Org. nr. 516403-8662
Filial till Tryg Forsikring A/S | Danmark
CVR-nr. 24260666 | <https://affinity.tryg.fi>

Om försäkringen

När du köper en produkt av Veikon Kone, kan du teckna Utökad Garantiförsäkring för värmepump, som är en produktförsäkring som gäller den köpta produkten. Försäkringen kan tecknas för produkter ur utvalda kategorier hos Veikon Kone. Om du har frågor om din försäkring kan du kontakta både Veikon Kone och Tryg.

Vem är försäkringstagare

Försäkringstagare är den privatperson som har ingått avtal med Tryg om försäkring för produkt för privat bruk och som är köpt av Veikon Kone, eller för annan som senare gjort ett lagligt förvärv av den försäkrade produkten.

Vem försäkringen gäller för

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

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 (utom Svalbard), Sverige och Finland (utom Åland).

Vad är försäkrat

Försäkringen kan endast tecknas i samband med inköp av produkt hos Veikon Kone och gäller för den produkt som i försäkringsbrevet antecknats som försäkrat. Försäkringen gäller även för de standardtillbehör som medföljer produkten och som ingår i originallemballaget. 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 originallemballage i samband med en kampanj eller ett erbjudande.

Hur länge gäller försäkringen

Försäkringen träder i kraft månad 61 efter teckningsdatum, det vill säga 60 månader efter att försäkringspremien är betald och produkten utlämnad och ordinarie garanti (60 månader) löpt ut. Försäkringen gäller från inköpsdatum och i den period som är angiven i försäkringsbrevet från Veikon Kone (försäkringsbeviset). Försäkringen kan antingen tecknas och betalas för hela perioden direkt vid köp eller tecknas och betalas som månadsförsäkring med månatlig betalning. Försäkringen ska betalas i förskott.

Självrisk

Det är ingen självrisk i försäkringen.

Vilka skador gäller försäkringen för

Försäkringen gäller för

- **Funktionsfel**
Skada som innebär bristande funktion och som uppstått genom ett plötsligt, oförutsett inre haveri. För att kunna ersätta skada genom bristande funktion skall produkten undersökas av anvisad reparatör. Kontakta alltid försäkringsgivaren vid skada så att vi kan anvisa till rätt instans för service.
- **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 denna försäkring, kan vi hjälpa dig genom att ersätta dig för hemförsäkringens självrisk, dock högst upp till den försäkrade produktens inköpspris.

Försäkringen gäller inte för

- Skada som består i eller är en följd av slitage, förbrukning, onormalt brukande, handhavandefel, 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 skönhetssfel.
- Utifrån kommande skador på produkten.
- Förbrukningsmaterial t.ex. lampor, batteri och filter.
- 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 datavirüs eller fel i programvara.

- Skada på skärmar t.ex. att bildpunkter slöcknat (pixelfel) och/eller att bilden ”bränt fast”.
- Förlust av produkten.
- Kostnader som är följd av att det utan rimlig grund används en annan verkstad än den Tryg anvisat.
- Kostnader som rör återskapande och/eller ominstallation och/eller återhämtning av data.
- Alla händelser som orsakas avsiktligt av försäkringstagaren eller någon annan användare.
- Skada som uppstår till följd av seriefel hos producenten.
- Skada som kan ersättas enligt produktgaranti eller faller under säljares felansvar enligt Konsumentköplagen.

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 bruksbruksanvisningen/ instruktionsboken följas.

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

- **Ersättningssätt**
Tryg avgör när en produkt ska repareras, ersättas med ersättningsprodukt eller ersättas med presentkort, dock högst upp till inköpspriset som framgår av 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. 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.
- **Anvisad verkstad/reparatör**
Försäkringstagaren betalar alla merkostnader som kan uppstå till följd av att denne, utan rimlig anledning väljer använda annan verkstad/reparatör än vad Tryg har anvisat.
- **Ersättningsprodukt**
Om din produkt ska bytas ut mot en ersättningsprodukt menas att du får en helt ny produkt eller en renoverad produkt. Med alla ersättningsprodukter medföljer en garanti på minst 12 månader från Veikon Kone. Ersättningsvärdet kan högst uppgå till inköpspriset som framgår av försäkringsbrevet.
- **Presentkort**
I de fall där en tekniskt motsvarande produkt inte finns att tillgå i Veikon Kones sortiment eller där kostnaden för en sådan överskridar inköpspriset lämnas ersättning i form av ett presentkort, summan på presentkortet motsvarar den försäkrade produktens inköpspris.
- **Åldersavdrag**
Avdrag för värdeminskning på grund av ålder och bruk sker ej.
- **Kontantersättning**
Kontantersättning lämnas endast 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. Tryg avgör i vilka fall hemservice ska accepteras. Kontakta därför alltid Tryg 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 återförsäljare, om inte hemservice har beviljats av Tryg.

Vid skada

Skadeanmälan

Du ska, utan dröjsmål, anmäla skadan till Tryg på nedan angivet sätt och inom de frister som anges under punkten "Preskription".

Skadecenter

Webb: <https://affinity.tryg.fi>
E-post: affinity@tryg.fi
Telefon: 029 - 003 92 20

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 uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet åsidosätter din möjlighet att begränsa skadan, kan ersättningen minskas eller helt uteslutas.
- Försäkringen ersätter för skada som uppstår på den försäkrade produkten i samband med att du vidtar försvarliga räddningsåtgärder, i syfte att avvärja en befärat 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 dock 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.

Försäkringsperiod och uppsägning

Försäkringsperiod

Försäkringen träder i kraft månad 61 efter teckningsdatum, det vill säga 60 månader efter att försäkringspremien är betald och produkten är utlämnad och då ordinarie garanti (60 månader) löpt ut. Försäkringen kan sedan förlängas årsvis i maximalt 10 år.

När börjar försäkringen att gälla

Försäkringen börjar att gälla när försäkringspremien är betald till Veikon Kone (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**
 - a) Försäkringen kan sägas upp under de första 14 dagarna, räknat från teckningsdatumet, med full återbetalning av den betalda premien, dock med avdrag för den tiden den har varit i kraft samt om beloppet överstiger 8 euro
 - b) En uppsägning under de första 14 dagarna skall alltid göras till Veikon Kone.
 - c) Du får säga upp försäkringen att upphöra med omedelbar verkan, om försäkringsbehovet faller bort eller om det inträffar en annan liknande omständighet.
 - d) En uppsägning efter de första 14 dagarna skall alltid göras direkt till Tryg. Du får då resterande premie återbetalda, dock med avdrag för den tiden den har varit i kraft och om den överstiger 8 euro.
- **Vår rätt att säga upp försäkringen**

Under försäkringstiden får vi säga upp försäkringen att upphöra under försäkringstiden, om du grovt har åsidosatt dina förpliktelser mot Tryg eller om det finns andra synnerliga skäl. Vår uppsägning blir gällande 14 dagar efter den dag då vi avsänt skriftligt meddelande till dig om uppsägningen.

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 skador eller förlust som orsakas av krig, cyberkrigföring, neutralitetskränkning inbördeskrig, upplöpp eller inbördes oroligheter, uppror eller revolution, strejker, lockouter, myndighetsåtgärder, naturkatastrofer, epidemier, pandemier eller liknande händelser.

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 Tryg 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. Tryg har då inget ansvar gentemot den försäkrade, eller tillhandahåller någon form av juridisk hjälp till den försäkrade, eller betalar advokatkostnader, eller tillhandahåller någon form av säkerhet för den försäkrades räkning, i den mån det skulle strida mot sådan lag eller författnings.

Terrordåd

Försäkringen gäller inte för skada genom cyberterrorism eller spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terroristhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, cyberterrorism, 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.

Försäkringsförmedling och provision

Veikon Kone förmedlar försäkringen på Trygs vägnar och erhåller provision för detta.

Förnyelse av försäkringen

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.

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.

Lagbestämmelser

För denna försäkring gäller bestämmelserna i Lagen om Försäkringsavtal (543/1994) samt finsk lag i övrigt. Tvister med anledning av försäkringsavtalet eller detta försäkringsvillkor ska avgöras enligt finsk rätt vid finsk domstol om inte annat avtalats eller angivits.

Premie och betalning av försäkringen

Premierna är avtalade mellan Tryg och Veikon Kone och är fastsatta enligt Trygs tariff. Vid nyteckning betalar du premien till Veikon Kone och vid förnyelse betalar du till Tryg. Första premien betalas i samband med köp av produkten, dock senast vid leverans av produkten och du betalar hela års-/månads-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. Tryg har rätt att i det fall avtalad nyteckningspremie inte erlagts till Tryg av Veikon Kone, säga upp försäkringen vilket medför att försäkringsskyddet upphör att gälla.

Premiejustering

Tryg 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

Försäkringsersättning ska sökas hos Tryg skriftligen eller elektroniskt i skriftlig form inom ett år från det att den ersättningssökande har fått kännedom om försäkringens giltighet, försäkringsfallet och den skadepåföld som har föranletts av försäkringsfallet. Ersättningsanspråk ska i varje fall läggas fram inom tio år efter försäkringsfallet eller. Anmälan om försäkringsfall jämställs med framläggande av ersättningsanspråk. Om ett ersättningsanspråk inte läggs fram inom den tid som har fastställts, förlorar den ersättningssökande sin rätt till ersättning.

Ränta

För försenad ersättning betalar Tryg dröjsmålsränta enligt räntelagen. Under polisutredning eller värdering enligt avsnitt (Force majeure), betalar vi dock ränta endast enligt Finlands Banks referensränta. Ränta betalas inte om beloppet är mindre än 10 euro.

Skyldighet att anmäla riskkökning

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. Underlätenhet kan leda till nedsättning av försäkringsersättning, vid allvarligare försumlighet kan du bli helt utan ersättning.

Återkrav

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

Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring (i Finland Tryg), 106 26 Stockholm, Bolagsverket org.nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, Erhvervsstyrelsen CVR-nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

Tillsynsmyndighet

Tryg och Trygg-Hansa står under danska Finanstilsynets respektive svenska Finansinspektionens tillsyn.

Sammanfattnings 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.

Du har rätt att få information om hur dina uppgifter behandlas och att begära ett utdrag av dessa (registerutdrag). Du har även rätt att få felaktiga uppgifter rättade, eller i vissa fall raderade. Du kan också begära att behandlingen begränsas, eller invända mot behandlingen av dina personuppgifter och begära att den information du lämnat vidare till oss flyttas till ett annat företag eller myndighet (dataportabilitet).

Trygg-Hansa Försäkring, org.nr 516403–8662, filial till Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr 24260666 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 även meddela oss att dina personuppgifter inte får användas för direktmarknadsföring. Du kan mejla din begäran 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 eller hur ärendet blivit hanterat ber vi dig att mejla: affinity@tryg.fi och ange gärna "klagomål" och ditt skadenummer i ämnesraden. Ärendet kommer då att omprövas av en ansvarig på avdelningen. Vill du heller skriva ett brev är adressen: Trygg-Hansa Försäkring, Tryg Affinity, SE-106 26 Stockholm. För att så snabbt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. 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 genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer. Du når Klagomålsansvarig genom att mejla till: asiakasasiames.affinity@tryg.fi.

Andra vägar för rådgivning och prövning

Om du efter omprövning fortfarande ha synpunkter på Trygs beslut kan du vända dig till någon av de instanser som nämns nedan för vidare rådgivning och omprövning:

Försäkrings- och finansrådgivningen

Om försäkringstagaren eller ersättningssökanden är missnöjd med Trygs beslut kan denne be om råd och handledning hos Försäkrings- och finansrådgivningen. Det är ett opartiskt organ som har till uppgift att ge konsumenterna råd i försäkrings- och ersättningsärenden. Adress: Porkalagatan 1, 00180 Helsinki, telefon: 09 6850 120, e-post: info@fine.fi

Försäkringsnämnden

Nämnden har till uppgift att ge rekommendationer om avgöranden i tvister som gäller tolkning och tillämpning av lag och försäkringsvillkor i försäkringsförhållanden. Adress: Porkalagatan 1, 00180 Helsinki, telefon: 09 6850 120, e-post: info@fine.fi

Konsumentvistenämnden

Konsumentvistenämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, vars centrala värderingar är rätvisa och lättillgänglighet. Dess medlemmar företräder i lika mån både konsumenter och näringsidkare.

Adress: Tavastvägen 3, PB 306, 00531 Helsingfors, telefon: 0295053050, e-post: kril@oikeus.fi.

Allmän domstol

Om försäkrad är missnöjd med Trygs beslut, kan den sökande väcka talan mot Tryg. Talan kan väckas hos tingsrätten på försäkrads hemort i Finland eller på Trygs hemort eller hos tingsrätten på den plats där skadefallet inträffat, om inte annat bestäms enligt Finlands internationella avtal. Talan skall väckas inom tre år från det att parten har fått skriftligt besked om Trygs beslut och om denna tidsfrist. Efter det att tidsfristen löpt ut, kvarstår inte någon rätt att väcka talan.