

# Elkjøp Forsikring for alle enheter

## Dokument med opplysninger om forsikringsproduktet

Selskap: SquareTrade Europe Insurance SA, autorisert av Belgias nasjonalbank (1024.780.650) ("SquareTrade").

Registrert adresse: Bastion Tower Level 12, Place Du Champ De Mars 5, Brussels, 1050, Belgium.

Produkt: Utvidet garanti.

**MERK:** Her finner du kun de viktigste opplysningene om dette produktet. Fullstendig informasjon før og etter avtaleinngåelse finnes i de generelle forsikringsvilkårene (GCI) samt i supplerende lovbestemmelser. De generelle forsikringsvilkårene finner du på <https://www.squaretrade.no/no/elkjop/>

## Hvilken type forsikring er dette?

Denne forsikringen er en individuell forsikring.



### Hva er dekket?

- ✓ Elektrisk eller mekanisk feil etter utløpet av lovpålagt eller produsentens garanti;
- ✓ Batterireparasjon når batterikapasiteten faller under 50 % av kapasiteten (80 % for Apple-enheter).



### Hva er ikke dekket?

- ✗ Uhellsskade;
- ✗ Enhver form for tyveri eller tap av enheten;
- ✗ Alt som allerede er dekket av produsentens eller forhandlerens garanti;
- ✗ Kosmetiske skader;
- ✗ Skader forårsaket av feil bruk, misbruk eller grov uaktsomhet ved håndtering av enheten;
- ✗ Programvarefeil (f.eks. operativsystemer, firmware, drivere, programmer, datalagring), datavirus, programmeringsfeil eller lignende;
- ✗ Feil installasjon eller reparasjon/inngrep utført av deg eller av tredjepart som ikke er autorisert av forsikringsselskapet;
- ✗ Tilbehør som ikke var inkludert i original emballasje, eller tap av data, apper eller nedlastninger eller kostnader knyttet til slikt tap.



### Er det noen begrensninger i dekningen?

- ! Denne forsikringen gjelder kun enheter kjøpt fra Elkjøp.



### Hvor er jeg dekket?

- ✓ Du er dekket over hele verden.



### Hvilke forpliktelser har jeg?

- Du må begrense eller redusere skaden så langt som mulig.
- Du må, etter forespørsel fra forsikringsselskapet, gi all nødvendig dokumentasjon og følge kravene for vurdering av skaden, uten å gi feilaktige eller villedende opplysninger;
- Du må informere forsikringsselskapet om andre forsikringer som kan dekke samme skade.
- Du må melde skade så snart som mulig etter at den er oppdaget.



### Når og hvordan betaler jeg?

- Premien betales i sin helhet ved kjøp av enheten hos Elkjøp.



## Når starter og opphører dekningen?

- Forsikringen gjelder fra det tidspunktet du er i besittelse av den forsikrede enheten. Dekningen starter etter utløpet av lovpålagt eller produsentens garanti.
- Forsikringen opphører automatisk når dekningsperioden er utløpt dersom den ikke er sagt opp tidligere.



## Hvordan sier jeg opp avtalen?

- Hvis du ønsker å si opp innen de første 30 dagene (eller 50 dager dersom du er medlem av Elkjøp Loyalty Club), må du kontakte Elkjøp for å få full refusjon av premien du har betalt, forutsatt at du ikke har meldt et krav som er godkjent før dette tidspunktet.
- Etter den første 30-dagersperioden (eller 50 dager dersom du er medlem av Elkjøp Loyalty Club) kan du si opp forsikringen når som helst, men En proporsjonal tilbakebetaling gis for den gjenværende forsikringsperioden.

Før avtaleinformasjon

1. HVA DETTE DOKUMENTET ER

Dette dokumentet gir før avtaleinformasjon om SquareTrade Elkjøp forsikring mot mekaniske og elektriske feil. Det må leses før kjøp sammen med:

- IPID (forsikringsproduktets informasjonsdokument);
- Forsikringsvilkårene (inkludert ordliste);
- Kjøpsbekreftelsen.

Dette gir deg en tydelig og enkel oversikt over forsikringsproduktet og forklarer hovedegenskapene, hvem forsikringsgiveren er og hvordan du kan bruke forsikringen, slik at du kan vurdere om den passer for deg.

2. HVEM LEVERER FORSIKRINGEN

FORSIKRINGSGIVER

SquareTrade Europe Insurance S.A.  
 Bastion Tower, Level 12  
 Place du Champ de Mars 5  
 1050 Brussel – Belgia

SquareTrade Europe Insurance S.A. («SquareTrade») er autorisert innenfor EØS og tilbyr forsikring i Norge i samsvar med gjeldende norsk lovgivning.

3. HVEM DISTRIBUERER FORSIKRINGEN

Elkjøp Nordic AS («Elkjøp») distribuerer forsikringen på vegne av SquareTrade i Norge i forbindelse med kjøp av kvalifiserte enheter fra Elkjøp butikker og nettkanaler.

3A. INFORMASJON OM DISTRIBUTØR

Denne delen gir deg viktig informasjon du bør kjenne til før du tegner forsikringen.

(a) Tjenesten vår (ikke rådgivende salg)

Du vil ikke motta rådgivning eller personlig anbefaling. Vi gir deg informasjon om produktet slik at du kan ta en informert beslutning. Det er derfor viktig at du leser all informasjon nøye for å sikre at produktet passer dine behov.

(b) Godtgjørelse

Partene som deltar i distribusjonen av dette produktet mottar godtgjørelse i forbindelse med salget av forsikringen. Provisjonen medfører ingen ekstra kostnad for deg og er inkludert i premien du betaler.

4. HVA SLAGS PRODUKT DETTE ER

Dette er et forsikringsprodukt for enheter kjøpt hos Elkjøp. Det tilbys av SquareTrade og er utformet for å dekke behovene til kunder som ønsker beskyttelse dersom noe går galt med enheten.

Forsikringen dekker mekaniske eller elektriske feil (etter at selgers lovpålagte eller produsentens garanti er utløpt).

Det er viktig å være oppmerksom på at denne forsikringen er separat fra, og ikke erstatter, dine lovbestemte rettigheter.

Se Forsikringsvilkårene for å vurdere om produktet passer for deg.

5. MÅLGRUPPE

Produktet er beregnet på forbrukere bosatt i Norge (fysiske personer utenfor næringsvirksomhet) som er 18 år eller eldre.

Produktet er egnet for kunder som ønsker beskyttelse for en kvalifisert enhet kjøpt hos Elkjøp, i samsvar med vilkårene.

6. HVA FORSIKRINGEN DEKKER (SAMMENDRAG)

Valgt dekning fremgår av kjøpsbekreftelsen.

| Dekning                                            | Enheter                                                                                               | Varighet      |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Elkjøp forsikring mot mekaniske og elektriske feil | Forbrukerelektronikk, stasjonær PC, bærbar PC, hvitevarer (MDA), skriver, smarttelefon, nettbrett, TV | 3 eller 5 år  |
| Elkjøp forsikring mot mekaniske og elektriske feil | Hvitevarer (MDA)                                                                                      | 7 eller 10 år |

NÅR STARTER DEKNINGEN?

Forsikringen trer i kraft fra datoen du kjøpte forsikringen, har betalt premien og mottatt den forsikrede enheten.

Dekningen for mekaniske og elektriske feil gjelder først etter utløpet av lovpålagt garanti eller produsentens garanti, avhengig av hvilken som varer lengst.

Startdatoen fremgår av kjøpsbekreftelsen eller kvitteringen.

**Geografisk dekning:** Verdensomspennende (skadebehandling i Norge).

**Maksimalt antall krav:** Ubegrenset.

**Maksimal dekning:** Enhetens verdi, jf. Forsikringsvilkårene.

Fullstendige detaljer finnes i Forsikringsvilkårene og IPID.

7. HVA FORSIKRINGEN IKKE DEKKER (SAMMENDRAG)

Forsikringen dekker for eksempel ikke:

- forhold som dekkes av produsentens eller forhandlerens garanti;
- tilbehør som ikke følger med i originalemballasjen; tap av data;
- kosmetisk slitasje som ikke påvirker funksjonaliteten;
- vedlikehold, service eller feil installasjon/reparasjon;
- enheter med fjernet eller endret serienummer.

Se Forsikringsvilkårene for full oversikt.

8. PREMIE OG KOSTNADER

ENGANGSPREMIE

Forsikringen er en engangspolise. Premien betales ved oppstartsdatoen, normalt samtidig med kjøpet av enheten.

9. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Forsikringen starter på datoen angitt i kjøpsbekreftelsen og løper videre med mindre den sies opp i henhold til vilkårene.

Du kan si opp forsikringen innen de første 30 dagene etter kjøp (eller 50 dager dersom du er medlem av Elkjøp Kundeklubb) og få full refusjon, forutsatt at du ikke har meldt et krav.

Dersom du sier opp etter denne perioden, opphører forsikringen umiddelbart og du vil få en forholdsmessig refusjon for gjenværende periode.

10. HVORDAN MELDE SKADE

Skader kan meldes:

- elektronisk (hele døgnet); eller
- i butikk hos Elkjøp.

Meld skade så snart som mulig.

Mulige løsninger inkluderer reparasjon, erstatning eller gavekort, i henhold til vilkårene.

11. KLAGER

Kontakt oss via:

E post: [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com)

Post:

Director – Customer Operations  
 SquareTrade Europe Insurance S.A.  
 Brussel, Belgia

Vi bekrefter mottak innen én arbeidsdag og svarer innen 15 virkedager.

Dersom du ikke er fornøyd, kan saken bringes inn for **Finansklagenemnda** (<https://www.finkn.no>).

12. LOVVALG OG VERNETING

Forsikringsavtalen er underlagt norsk rett. Tvister kan bringes inn for domstolene der forbrukeren er bosatt.

13. BEKREFTELSE PÅ MOTTAK

Forsikringstaker bekrefter å ha mottatt:

- denne før avtaleinformasjonen;
- IPID;
- Forsikringsvilkårene.

# Dine produktvilkår og forsikringsvilkår

Elkjøp forsikring mot mekanisk og elektrisk  
sammenbrudd kjøpt fra 2. juni 2026

# Hei!

Velkommen til din Elkjøp forsikring levert av SquareTrade.

SquareTrade er Elkjøps betrodde samarbeidspartner, og vi er spesialister på beskyttelse av elektroniske enheter. Takk for at du stoler på oss til å beskytte enheten din.

## Kom i gang med forsikringen din på få steg



### Registrer forsikringen din på nett

Aktiver forsikringen din raskt og sikkert ved å skanne QR koden eller besøke [www.squaretrade.co.uk](http://www.squaretrade.co.uk). Registrering sikrer at du får mest mulig ut av dekningen din.



### Administrer og meld inn krav enkelt

Når du er registrert, får du umiddelbar tilgang til forsikringsdetaljene dine og kan sende inn krav døgnet rundt, når som helst – ingen telefonkø, ingen stress.



### Hold deg beskyttet

Tilgang til forsikringsdokumenter, spore krav, og holde deg oppdatert på den siste informasjonen og oppdateringene, alt fra din nettbruker.



Før vi går videre, anbefaler vi at du registrerer forsikringen din på:  
<https://www.squaretrade.no/no/elkjop/>

Når du har gjort dette, kan du se all informasjon om forsikringen din på nett. Du kan også melde inn et forsikringskrav digitalt og følge statusen på kravet ditt.

Når vi i dette dokumentet bruker begrepene «vi», «oss» eller «vår», sikter vi til SquareTrade Europe Insurance S.A., som er ansvarlig for å levere og administrere forsikringen din.

Når vi bruker begrepene «du» eller «din», sikter vi til den navngitte forsikringstakeren.

Når vi bruker begrepet «enhet», sikter vi til den forsikrede gjenstanden som er dekket av forsikringen din.

Dette dokumentet, sammen med kjøpsbekreftelsen og forsikringsbeviset ditt, er viktig. De inneholder all informasjon om forsikringen din og utgjør til sammen avtalen mellom deg og oss.

Det er viktig at du leser dokumentasjonen nøye og forstår hva forsikringen dekker, og hva den ikke dekker. Hvis du er usikker på hva du har kjøpt, kan du kontrollere dette i kjøpsbekreftelsen eller kvitteringen.

Vi har forsøkt å gjøre dette dokumentet så klart og lett å forstå som mulig. Hvis du har spørsmål om forsikringen din, er du velkommen til å kontakte oss. Vi er her for å hjelpe deg.

## La oss komme i gang

Denne forsikringen dekker følgende produkter:

| Dekning                                                 | Enhet(er)                                                                                                                  | Varighet      |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Elkjøp forsikring mot mekanisk og elektrisk sammenbrudd | Forbrukerelektronikk, stasjonære datamaskiner, bærbare datamaskiner, hvitevarer, skrivere, smarttelefoner, nettbrett og TV | 3 eller 5 år  |
| Elkjøp forsikring mot mekanisk og elektrisk sammenbrudd | Hvitevarer                                                                                                                 | 7 eller 10 år |

# Indholdsfortegnelse

Hva dette dokumentet inneholder, og hvordan du finner frem i det.

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Hvem er vi?                                          | 5  |
| Hva dekker forsikringen din?                         | 5  |
| Hvor lenge varer forsikringen din?                   | 6  |
| Hvem kan tegne denne forsikringen?                   | 6  |
| Hva dekkes ikke av forsikringen din?                 | 7  |
| Alt om fakturering og oppsigelse                     | 8  |
| Hvordan melder du en skade,<br>og hva skjer etterpå? | 8  |
| Endringer i forsikringen din                         | 10 |
| Hvis uriktige opplysninger gis med forsett           | 10 |
| Personopplysninger                                   | 11 |
| Slik kontakter du oss                                | 12 |

## Hvem er SquareTrade?

Vi er et forsikringsselskap etablert i Belgia. Vårt registrerte kontor er Bastion Tower, Level 12, Place du Champ de Mars 5, 1050 Brussel, Belgia.

Vi er autorisert som forsikringsselskap av Belgias sentralbank og har tillatelse til å tilby forsikring i Norge. Dette innebærer at vi er basert i Belgia og underlagt belgisk lovgivning.

Denne forsikringen er underlagt norsk lov og gjeldende regelverk.

## Hva dekker forsikringen mot mekanisk og elektrisk sammenbrudd?

Vi har utarbeidet en oversiktlig tabell slik at du enkelt kan se hva forsikringen mot mekanisk og elektrisk sammenbrudd dekker.

Valgt dekning fremgår av kjøpsbekreftelsen eller kvitteringen din.

### Elkjøp utvidet garanti

|                                                                                                                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Hvis enheten din får mekanisk eller elektrisk sammenbrudd etter at lovfestet garanti eller produsentgaranti er utløpt (gjelder kun dersom forsikringen fortsatt er aktiv) | ✓                                                          |
| Hvis enheten din blir stjålet                                                                                                                                             | ✗                                                          |
| Hvis enheten din blir borte                                                                                                                                               | ✗                                                          |
| Hvis enheten din blir utsatt for en plutselig og uforutsett skade                                                                                                         | ✗                                                          |
| Hvis batterikapasiteten på enheten faller under 50 % etter utløpet av produsentgarantien                                                                                  | ✓                                                          |
| Hvor gjelder forsikringen?                                                                                                                                                | Globalt (forsikringskrav behandles i Norge)                |
| Hvor mange forsikringskrav kan jeg fremsette?                                                                                                                             | Ubegrenset                                                 |
| Hva er maksimal erstatning under denne forsikringen?                                                                                                                      | Verdien av enheten ved opprinnelig kjøp (maksimal dekning) |
| Må jeg betale egenandel, og hvor mye er denne?                                                                                                                            | Se kjøpsbekreftelsen                                       |

**Hvis den forsikrede gjenstanden er en hvitevare**

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tilleggsytelser | <p>Ved mekanisk eller elektrisk sammenbrudd på en forsikret gjenstand som tilhører kategorien hvitevarer, etter utløpet av lovfestet garanti, produsentgaranti eller forhandlergaranti, har du rett til følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dersom den forsikrede gjenstanden er et <b>kjøleskap og/eller en fryser</b>, vil du ha krav på en utbetaling på opptil <b>NOK 2 000 per forsikringskrav</b> som kompensasjon for tap av frosne og/eller nedkjølte matvarer.</li> <li>• Dersom den forsikrede gjenstanden er et <b>kjøleskap, fryser eller kjøkkenutstyr</b>, vil du ha krav på opptil <b>NOK 2 000 per forsikringskrav</b> som kompensasjon dersom levering av mat og/eller gjenopprettingstjenester er nødvendig.</li> <li>• Dersom den forsikrede gjenstanden er en <b>vaskemaskin eller tørketrommel</b>, vil du ha krav på opptil <b>NOK 2 000 per forsikringskrav</b> for bruk av vaskeritjenester.</li> </ul> |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Hvor lenge varer **forsikringen din?**

Forsikringsdekningen din starter fra den datoen du kjøpte forsikringen, har betalt premien og mottatt den forsikrede gjenstanden.

Dekning for mekanisk og elektrisk sammenbrudd gjelder imidlertid først etter at lovfestet garanti eller produsentgaranti er utløpt, avhengig av hvilken som varer lengst. Den nøyaktige startdatoen fremgår av kjøpsbekreftelsen eller kvitteringen din.

**Når opphører forsikringen min?**

Du finner sluttdatoen for forsikringen din i kjøpsbekreftelsen.

Forsikringen kan imidlertid opphøre før denne datoen i følgende tilfeller:

- Du har valgt å si opp forsikringen i henhold til disse vilkårene, eller ikke har betalt premien.
- Vi kan si opp forsikringen dersom det blir avdekket at du, eller noen som handler på dine vegne, har gitt uriktige, villedende eller ufullstendige opplysninger. Dette gjelder også dersom vi ikke ville tilbudt dekning dersom vi hadde hatt fullstendig informasjon. I slike tilfeller vil vi kontakte deg.
- Du har informert oss om at du ikke lenger er bosatt i Norge.
- Du har mottatt et gavekort eller kontant oppgjør tilsvarende verdien av enheten din. I slike tilfeller opphører forsikringen automatisk.

Ved utløp av forsikringen kan vårt kundeserviceteam kontakte deg for å informere om tilgjengelige fornyelsesmuligheter.



## Hvem kan tegne **denne forsikringen?**

For å tegne forsikringen må du:

- være 18 år eller eldre, og
- være bosatt i Norge..

Forsikringen kan kun kjøpes samtidig som du kjøper enheten.

Forsikringen gjelder kun for enheten du har kjøpt hos Elkjøp (eller en erstatningsenhet levert av SquareTrade eller produsenten i løpet av garantitiden).

### Kun for bedrifts- og profesjonelle forsikringer

- Forsikringstaker må være en person som driver næringsvirksomhet, eller et selskap registrert i Norge som egen juridisk enhet.
- For slike forsikringer må det utpekes én kontaktperson som håndterer forsikringskrav på vegne av virksomheten eller ansatte som bruker enheten. Oppgitt adresse må være en forretningsadresse.

### Andre forsikringer

Du kan ha andre forsikringer som dekker den samme enheten som denne forsikringen.

I så fall ber vi deg opplyse om dette når du melder inn et forsikringskrav.

Hvis du har flere forsikringer som dekker samme enhet, kan du ikke fremsette krav for samme hendelse under flere forsikringer..



## Hva dekker ikke forsikringen din?

Selv om denne forsikringen gir god beskyttelse av enheten din, finnes det enkelte forhold som ikke er dekket. Dette innebærer at vi ikke kan godkjenne forsikringskrav i følgende tilfelle:

### Unntak

| Produkttype    | Unntak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alle produkter | <p>Følgende er ikke dekket af din forsikring:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forhold eller skader som allerede er dekket av produsentens eller forhandlerens garanti, eller som du allerede har fått erstatning for gjennom en annen forsikring.</li><li>• Tilbehør som ikke var inkludert i originalemballasjen, eller tap av data, apper eller nedlastninger, samt kostnader knyttet til slikt tap.</li><li>• Skade forårsaket av feil bruk, misbruk eller uforsvarlig behandling av enheten, påvirkning fra naturhendelser (for eksempel ekstreme værforhold), tilbehør som ikke er en del av den forsikrede gjenstanden, programvare eller programmering, eller virus.</li><li>• Kosmetisk slitasje som ikke påvirker enhetens funksjon, skade som følge av at produsentens eller forhandlerens instruksjoner ikke er fulgt, eller skade som skyldes uautoriserte reparasjoner.</li><li>• Tap eller kostnader som oppstår som følge av at enheten ikke kan brukes.</li><li>• Vedlikehold, regelmessig service samt feilaktige reparasjoner eller installasjoner.</li><li>• Skade som følge av krig, terrorisme, uroligheter eller radioaktiv forurensning.</li><li>• Enheter der serienummeret er fjernet eller endret.</li><li>• Skade som oppstår under transport eller installasjon av enheten, enten dette utføres av deg eller andre.</li><li>• Produkter som er tilbakekalt av produsenten, samt tilhørende kostnader.</li><li>• Skade som følge av en plutselig og uforutsett hendelse.</li><li>• Tap eller tyveri av enheten, inkludert tilbehør som fulgte med i originalemballasjen.</li></ul> |



## Alt om betaling og oppsigelse

### Forskuddsbetalte forsikringer

Dersom forsikringen din er forskuddsbetalt, betales premien for hele dekningsperioden ved oppstart av forsikringen. Dette er vanligvis samme dato som du kjøpte enheten.

### Hvordan sier jeg opp forsikringen min?

Det er leit at du vurderer å si opp forsikringen, men du finner all informasjon du trenger her:

<https://www.squaretrade.no/no/elkjop/>

Vær oppmerksom på at når forsikringen først er sagt opp, kan den ikke gjenopprettes. Enheten din vil da ikke lenger være dekket, og du vil ikke kunne melde inn forsikringskrav.

### Når kan jeg si opp forsikringen min?

Du kan si opp en forskuddsbetalt forsikring:

- **Innen 30 dager etter kjøpsdato** (eller **50 dager hvis du er medlem av Elkjøps kundeklubb**) og få full refusjon, forutsatt at du ikke allerede har meldt inn et forsikringskrav
- Etter denne perioden vil forsikringen avsluttes umiddelbart, og du vil få refundert den resterende delen av dekningsperioden



## Hvordan melder du inn et krav, og hva skjer videre?

Har du problemer med enheten din? Vi hjelper deg gjerne.

Den enkleste måten å melde inn et forsikringskrav på er via: <https://www.squaretrade.no/no/elkjop/>

Du kan melde inn forsikringskrav **24 timer i døgnet, 7 dager i uken**.

Det finnes også andre måter å melde inn krav på – mer informasjon finner du på nettsiden vår.

Vi anbefaler at du melder fra om skaden så snart som mulig.

### Hva skjer når jeg melder inn et krav?

**1.**

Når du melder inn et forsikringskrav, må du gi så nøyaktig informasjon som mulig om hva som har skjedd og når det skjedde.

**2.**

Avhengig av saken kan vi ha behov for ytterligere informasjon før vi kan behandle kravet ditt. Du kan bli bedt om å sende inn dokumentasjon eller annen relevant informasjon.

**3.**

Basert på opplysningene dine vil vi forsøke å identifisere og løse problemet. Hvis dette ikke er mulig, vil vi tilby deg den løsningen som passer best basert på situasjonen din.

**4.**

Hvis forsikringen din har egenandel, vil du bli bedt om å betale denne i dette trinnet. Beløpet fremgår av kjøpsbekreftelsen.

**Oppgjørsalternativer****Reparasjon**

Dersom den forsikrede gjenstanden kan repareres og dette er et tilgjengelig oppgjørsalternativ, vil vi sørge for at reparasjonen blir utført og gi deg veiledning om hva du må gjøre når du melder inn et forsikringskrav.

Før du sender inn enheten:

- fjern alle låser eller tilgangsbegrensninger (for eksempel passord eller *Find My Device*)
- ta sikkerhetskopi av og slett alle personopplysninger – vi er ikke ansvarlige for tap av data

Hvis du ikke deaktiverer sporingsfunksjoner eller låser på enheten, eller dersom skaden ikke samsvarer med det som er oppgitt i forsikringskravet, vil vi ikke kunne reparere enheten og den vil bli returnert til deg uten reparasjon.

For større enheter:

Vi kan tilby reparasjon hjemme hos deg. Du vil bli informert om dette når du melder inn forsikringskravet.

I enkelte tilfeller kan vi tilby deg å organisere reparasjonen selv. I slike tilfeller vil SquareTrade refundere deg for kostnadene.

Dersom enheten ikke kan repareres, vil vi tilby et alternativt oppgjør. I slike tilfeller vil den skadede enheten ikke bli returnert.

Alle reparasjoner leveres med 90 dagers garanti.

Dersom vi, for å reparere en plutselig og uforutsett skade som er dekket av denne forsikringen, må sette produsentens garanti ut av kraft, vil vi i stedet tilby en tilsvarende garanti på to (2) år.

Garantier vi gir vil fortsatt gjelde selv om forsikringen opphører.

Den tilsvarende produsentgarantien påvirker ikke dekningen som allerede gis under forsikringen for mekanisk eller elektrisk sammenbrudd.

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Erstatningsenhet</b> | <p>Dersom et forsikringskrav godkjennes, men enheten ikke kan repareres eller er stjålet (dersom forsikringen dekker tyveri), vil vi sende deg en erstatningsenhet av samme merke og modell, eller den nærmeste tilsvarende. Dette kan være en kvalitetskontrollert, renoveret enhet.</p> <p>Dersom enheten din blir erstattet, overføres eierskapet til oss. Hvis du fortsatt har den originale enheten, må du returnere den med alle tilgangsbegrensninger fjernet (for eksempel passord, Find My iPhone, Lost Mode eller aktiveringslås).</p> <p>Dersom du ikke returnerer enheten, returnerer feil enhet eller ikke fjerner slike begrensninger, kan vi belaste deg for hele kostnaden av erstatningsenheten.</p> <p>Erstatningsenheten leveres med en to (2) års produsenttilsvarende garanti fra den dagen du mottar den.</p> <p>Vi kan be om å få tilsendt enheten din for kontroll av forsikringskravet. Hvis dette ikke er aktuelt, er du selv ansvarlig for å kassere den skadede enheten.</p> |
| <b>Gavekort</b>         | <p>Dersom vi ikke kan reparere eller erstatte enheten din, kan vi tilby et gavekort hos Elkjøp.</p> <p>Verdien fastsettes av oss og vil ikke overstige den opprinnelige kjøpsprisen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Kontant oppgjør</b>  | <p>I noen tilfeller, dersom vi ikke kan reparere eller erstatte enheten, kan vi tilby et kontant oppgjør til din bankkonto.</p> <p>Beløpet vil baseres på kostnaden for en tilsvarende eller bedre enhet, begrenset oppad til den opprinnelige kjøpsprisen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## Endringer i forsikringen din

Det kan oppstå situasjoner hvor vi må gjøre endringer i vilkårene for denne forsikringen for å overholde gjeldende lover eller av andre årsaker utenfor vår kontroll.

Slike endringer kan for eksempel gjelde forbedringer i dekningen eller retting av feil, men kan også omfatte justeringer av premie og/eller egenandel som følge av en årlig prisgjennomgang dersom kostnadene ved å administrere forsikringen øker.

Dersom premie og/eller egenandel øker, vil du få beskjed om dette minst **30 dager i forkant** (med mindre endringen følger av lovkrav). Hvis du ikke er fornøyd med endringene, kan du si opp forsikringen.

Vær oppmerksom på at forsikringen ikke kan overføres til en annen person, med mindre dette er påkrevd ved lov.



## Dersom det gis uriktige opplysninger med vilje

Vi er avhengige av at kundene våre gir korrekte opplysninger. Dersom du – eller noen som opptrer på dine vegne – bevisst gir uriktige eller villedende opplysninger eller dokumentasjon, enten ved kjøp av forsikringen eller ved innmelding av et forsikringskrav, vil vi ikke kunne godkjenne kravet.

I enkelte tilfeller kan vi også si opp forsikringen uten tilbakebetaling av premie eller egenandel.

Dersom en erstatningsenhet eller et oppgjør er gitt på grunnlag av uriktige eller villedende opplysninger, kan vi iverksette tiltak for å kreve dette tilbake.

For å beskytte våre kunder og forebygge svindel kan vi i enkelte tilfeller samarbeide med og dele opplysninger med andre forsikringsselskaper, teleoperatører, organisasjoner som arbeider med svindelforebygging samt offentlige myndigheter. Dersom det foreligger tydelige tegn på svindel, kan vi iverksette nødvendige tiltak, herunder bistå i etterforskning, rettsforfølgelse eller tilbakekreving av midler.



## Personopplysninger

### Hvordan bruker vi personopplysningene dine?

For å etablere og administrere forsikringen din må vi samle inn, lagre og behandle enkelte av personopplysningene du gir oss.

Du kan lese mer om hvordan vi håndterer opplysningene dine i vår personvernerklæring her:

<https://www.squaretrade.no/no/personvernserklaering/>

Vi bruker opplysningene dine til å administrere forsikringen, yte kundeservice og behandle forsikringskrav. Opplysningene kan også benyttes for å oppfylle lovpålagte krav og for å forebygge svindel.

### Hvem deler vi opplysningene med?

Vi kan ha behov for å dele personopplysningene dine med Elkjøp samt betrodde samarbeidspartnere og underleverandører som bistår oss i administrasjonen av forsikringen.

I enkelte tilfeller kan opplysninger overføres til land utenfor Storbritannia (UK) og Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS). Vi deler kun det som er nødvendig, og følger alltid gjeldende regelverk for å sikre at opplysningene dine behandles trygt. Opplysningene lagres ikke lenger enn nødvendig.

### Dine rettigheter

Du har flere rettigheter knyttet til personopplysningene dine. Dette inkluderer blant annet retten til informasjon, innsyn, retting, sletting, begrensning av behandling, dataportabilitet og retten til å protestere mot behandlingen.

Hvis du ønsker å benytte deg av disse rettighetene, kan du kontakte oss på:

- [privacy@squaretrade.com](mailto:privacy@squaretrade.com)
- Alternativt kan du skrive til oss på:
- Legal Department, SquareTrade Limited
- C/O Fieldfisher, Riverbank House, 2 Swan Lane, London, EC4R 3TT

Vær oppmerksom på at rettighetene dine kan være begrenset av gjeldende lovgivning.

Dersom vi ikke kan imøtekomme forespørselen din, vil vi forklare hvorfor.

Dersom du er misfornøyd med hvordan vi håndterer personopplysninger, eller mener vi bryter våre forpliktelser, kan du kontakte **Datatilsynet**.



## Kontakt oss

Ønsker du å kontakte oss? Vi hjelper deg gjerne.

Du kan chatte med oss eller finne telefonnummer og åpningstider her:

<https://www.squaretrade.no/no/elkjop/>

Du kan også skrive til oss på:

Bastion Tower, Level 12

Place du Champ de Mars 5

1050 Brussel

Belgia

E-post: [kundeservice@squaretrade.no](mailto:kundeservice@squaretrade.no)

### Hvordan klage

Dersom du har en klage, ber vi deg ta kontakt med oss – vi vil gjøre vårt beste for å finne en løsning.

For bedrifts- og profesjonelle forsikringer kan kun den utpekte kontaktpersonen sende inn klage.

Du kan klage via følgende kanaler:

**1. Skriftlig:** Director – Customer Operations, SquareTrade Limited

1.C/O Fieldfisher, Riverbank House, 2 Swan Lane, London, EC4R 3TT

**2. Via e-mail:** [complaintseu@squaretrade.com](mailto:complaintseu@squaretrade.com)

Du kan be om å få tilsendt en fullstendig beskrivelse av vår klagebehandlingsprosess.

Vi vil bekrefte mottak av klagen innen én (1) virkedag og forsøke å løse saken så raskt som mulig.

Du vil motta et skriftlig svar senest innen 15 virkedager.

Dersom du fortsatt ikke er fornøyd etter vårt endelige svar, kan du bringe saken videre til:

### Ombudsmannen for forsikring (Belgia)

Ombudsman of Insurance

Square de Meeûs 35

1000 Brussel

Belgia

Telefon: +32 2 547 58 71

E-post: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)

Nettside: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

### Finansklagenemnda (Norge)

Pb. 53 Skøyen

0212 Oslo

Telefon: 23 13 19 60

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

Nettside: [www.finkn.no](http://www.finkn.no)

Den belgiske ombudsmannen for forsikring er medlem av FIN NET, det europeiske nettverket for utenrettslig behandling av forbrukerklager innen finansielle tjenester.

### **Regulatorisk informasjon**

Denne forsikringen tegnes av SquareTrade Europe Insurance S.A., som er autorisert og regulert av Belgias sentralbank og Financial Services and Markets Authority i Belgia.

Registrert adresse:

Bastion Tower, Level 12

Place du Champ de Mars 5

1050 Brussel

Belgia

Du kan kontrollere registreringen her:

<https://www.fsma.be/en/check-your-provider>

### **Til slutt**

Takk for at du har tatt deg tid til å sette deg inn i forsikringen din. Vi er glade for å kunne tilby deg dekning, og står klare til å hjelpe deg når du trenger oss.