

SAMSUNG

Care+

Forsikringsvilkår

**Komplet service
uden bekymringer**

SAMSUNG Care+

FORSIKRINGSDÆKNING FOR SAMSUNG ENHEDER

AFSNIT 1: INDLEDNING

Velkommen til Din Samsung Care+ forsikring mod Hændelig Skade, Væskeskader og Tyveriforsikring (hvor det er angivet i dit forsikringsbevis).

Disse Vilkår og Betingelser forklarer:

- Hvad Din forsikring dækker;
- Rammerne for Din forsikringsdækning, og hvad der ikke er dækket;
- Hvordan Du kontakter Administratoren for at anmelde en skade; og
- Hvordan Du kontakter Administratoren eller Agenten af andre årsager.

Du bør nøje læse disse Vilkår og Betingelser, og Du bør opbevare dem på et sikkert sted.

Samsung Care+ er et forsikringsprodukt, der dækker Din Forsikrede Enhed mod risikoen for Hændelig Skade og Væskeskade og, hvor det er angivet i dit forsikringsbevis, dækning for Tyveri af Din Forsikrede Enhed, som er beskrevet mere detaljeret i Afsnit 5 i disse Vilkår og Betingelser.

Disse Vilkår og Betingelser indeholder en stiltiende fornyelsesklausul, som betyder, at kontrakten automatisk forlænges for 12 måneder, og at de tilhørende præmier forfalder til betaling, medmindre Du meddeler, at Du vil opsigge kontrakten. Hvis Du vil opsigge denne kontrakt, skal Du informere Agenten via onlineportalen, pr. e-mail eller pr. brev mindst én måned før kontraktens årlige udløbsdatoen. Din meddelelse om opsigelse skal fremsendes ved hjælp af en af de kontaktmetoder, der er angivet i Afsnit 12(iii)

AFSNIT 2: DEFINITIONER AF BEGREBER

Begreber og udtryk med stort begyndelsesbogstav, der anvendes i disse Vilkår og Betingelser, har den betydning, der er angivet nedenfor.

"Administrator" betyder Bolttech Device Protection (Ireland) Limited, som administrerer Dine forsikringsydelse i henhold til disse Vilkår og Betingelser.

"Agent" betyder Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, forsikringsselskabets udpegede forsikringsagent. Agentens registrerede forretningsadresse er Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, selskabsregistreringsnummer 531434x, og er registreret i Wien under GISA-nummer 32620474, der opererer på Territoriet på grundlag af fri udveksling af tjenesteydelser. Agentens tilsynsmyndighed er Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, Stubenring 1, A-1010 Vienna, Austria;

"Du", "Din(e)", "Dit", "Dig" betyder dig, den forsikrede person, der er angivet i forsikringsbeviset, og som er berettiget til forsikringsydelse under den Gruppe Forsikring i overensstemmelse med disse Vilkår og Betingelser, uanset om Du er (a) en person, der handler som privatperson eller som erhvervsdrivende, (b) et partnerskab med en forretningsadresse på Territoriet eller (c) et selskab med en forretningsadresse på Territoriet;

"Erstatningsenhed" har den betydning, der er givet til dette begreb i Afsnit 13.

"Forsikringsbevis" betyder det dokument, der leveres sammen med Dine Vilkår og Betingelser, og som bekræfter Din ret til forsikringsydelse under den Gruppe Forsikring som beskrevet i henhold til disse Vilkår og Betingelser, og som sendes til Dig elektronisk eller på anden måde, og som angiver dækningsperioden under forsikringen og den Forsikrede Enhed.

"Forsikret enhed", "Forsikrede Enhed" betyder den forsikrede Samsung enhed, som Du har købt og vist på dit e-certifikat, og som er forsikret i overensstemmelse med disse Vilkår og Betingelser;

"Forsikringsselskab" betyder AmTrust International Underwriters DAC, et forsikringsselskab med selskabsregistreringsnummer C33525, med hovedkontor på 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland, <https://amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>, der opererer på Territoriet på grundlag af fri udveksling af tjenesteydelser. Forsikringsselskabets licens- og tilsynsmyndighed er The Central Bank of Ireland (CBI), Central Bank of Ireland, PO Box 559, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irland, Tlf.: (+353) 1 224 6000, enquiries@centralbank.ie, <https://www.centralbank.ie>. forsikringsselskabet udsteder til forsikringstageren;

"Røveri" betyder tyveri af den Forsikrede Enhed af kendte eller ukendte personer med henblik på ulovligt og permanent at fratage Dig besiddelsen af den Forsikrede Enhed og at der på tyveritidspunktet har været brug af trusler om fysisk vold. I denne forbindelse betyder "vold" adfærd, der indebærer fysisk magt eller trusler med det formål at skade, forulempe eller dræbe en person.

"Hændelig Skade" betyder enhver hændelig og uforudset skade på den Forsikrede Enhed, som forhindrer den i at udføre sin tilsigtede funktion, medmindre dette er udelukket i henhold til bestemmelserne i disse Vilkår og Betingelser. Skader på skærmen omfatter fysiske skader, såsom revner eller brud på skærmen, som påvirker den Forsikrede Enheds funktionalitet, og er begrænset til de dele, der er nødvendige for at reparere en revnet eller ødelagt skærm og bagglasset, f.eks. en glas-/plastskeerm, LCD-skærm og de sensorer, der er knyttet til skærmen.

"Ikrafttrædelsesdato" betyder den dato, hvor Din forsikringsdækning træder i kraft som angivet på Dit forsikringsbevis.

"Indbrudstyveri" betyder, at en eller flere ukendte personer med henblik på ulovligt og permanent at fratage Dig besiddelsen af den Forsikrede Enhed, ulovligt trænger ind på en bopæl eller i et køretøj ved hjælp af magt og med synlige tegn på indbrud.

"Kosmetisk Skade" betyder i forbindelse med den Forsikrede Enhed: (a) skader, der ikke påvirker den Forsikrede Enheds funktionalitet, såsom ridser, buler, misfarvninger og revner, eller (b) forringelse af batteriet.

"Lommetyveri" betyder, at en eller flere kendte eller ukendte personer tager den Forsikrede Enhed fra en tøj-lomme eller en taske, som Du bærer eller transporterer på det tidspunkt, hvor den tages, med den hensigt ulovligt og permanent at fratage Dig besiddelsen af den Forsikrede Enhed.

"Reparationssted" betyder et kommercielt reparationssted, som Din Forsikrede Enhed kan sendes til, og som er godkendt af Administratoren til at udføre reparationer af den Forsikrede Enhed.

"Samsung Electronics" betyder Samsung Electronics Nordic, Torshamnsgatan 48, 164 40 Kista, Sverige

"Selvrisiko" betyder det beløb, som Du skal betale i forbindelse med en skade i henhold til disse Vilkår og Betingelser og som fremgår af Dit forsikringsbevis.

"Territoriet" betyder Kongeriget Danmark.

"Tilbehør i Æsken" betyder headsettet, batteriopladeren eller andet tilbehør, der er inkluderet i æsken med den Forsikrede Enhed.

"Tilbehør, der ikke er i Æsken" betyder tilbehør eller perifere enheder til den Forsikrede Enhed, som ikke er Tilbehør i Æsken.

"Tyveri/Stjålet" betyder:

- Indbrudstyveri;
- Røveri, eller
- Lommetyveri, af den Forsikrede Enhed, hvor Tyveriet anmeldes både til politiet for at få et referencenummer og til Din mobiloperatør for at sikre, at SIM-kortet spærres i overensstemmelse med Afsnit 13.

"Væskeskade" betyder utilsigtet og uforudset (a) skade som følge af hændeligt spild i eller på den Forsikrede Enhed, eller (b) nedsmækning af den Forsikrede Enhed i væske, som (i begge tilfælde) forhindrer den i at udføre sin tilsigtede funktion, medmindre det er udelukket i henhold til bestemmelserne i disse Vilkår og Betingelser.

"Vilkår og Betingelser" betyder disse vilkår og betingelser med hensyn til de forsikringsydelse, du er berettiget til i henhold til den Gruppe Forsikring.

"Vi", "Vores" og "Os" betyder Samsung Electronics, forsikringstager, som har arrangeret den Gruppe Forsikring med forsikringsselskabet til fordel for sine kunder.

”Walk-In Reparationssted” betyder et forretningssted, som Du kan besøge, og som er godkendt af Administratoren til at udføre reparationer på den Forsikrede Enhed.

Ental omfatter flertal og omvendt. Overskrifter i disse Vilkår og Betingelser er kun indsat for brugervenlighedens skyld og skal ignoreres ved fortolkningen af disse Vilkår og Betingelser.

AFSNIT 3: RET TIL FORSIKRINGSDÆKNING

Du er berettiget til denne forsikringsdækning efter forsikringstagerens skøn, hvis:

- (i) Du er bosiddende i Territoriet,
- (ii) Du er et individ og er over 18 år,
- (iii) Du tegner forsikringen samtidig med, at Du køber den Forsikrede Enhed eller inden for tres (60) dage efter købet af den;
- (iv) Den Forsikrede Enhed er en original Samsung-fremstillet enhed med CE-mærket, som er købt hos Samsung Electronics eller en tredjepart, der er autoriseret til at sælge en sådan enhed i Territoriet (Du kan blive bedt om at fremlægge bevis for Dit køb); og
- (v) Den Forsikrede Enhed er i funktionsdygtig stand og ikke er beskadiget.
- (vi) Det er en betingelse for dækning, at du forbliver bosiddende i området i perioden af din forsikringsdækning.
- (vii) Den Forsikrede Enhed må ikke anvendes til udlejning til tredjemand i forsikringens løbetid.

AFSNIT 4: PRÆMIER

Alle oplysninger om Din Præmie og Selvrisiko fremgår af det e-Certifikat, som Du får udleveret ved køb af Din forsikring.

Agenten eller Samsung Electronics opkræver fuld betaling af Din Præmie fra Dig ved forsikringens start, medmindre Du vælger at betale den i månedlige rater. Hvis Du betaler Din Præmie i månedlige rater, vil den blive opkrævet fra Dig forud på omkring samme dag hver måned. Den første månedlige rate vil blive opkrævet fra Dig, når Din forsikring træder i kraft eller efter udløbet af en eventuel kampagneperiode, hvis den er senere. Herefter opkræver Agenten eller Samsung Electronics alle efterfølgende månedlige ratebetalinger fra Dig på eller omkring samme dag i hver måned. Hvis Agenten eller Samsung Electronics (alt efter hvad der er relevant) ikke er i stand til at opkræve Din første Præmie med de oplysninger, Du har afgivet, vil Agenten kontakte Dig for at minde Dig om, at betalingen er forfalden og korrigerer oplysningerne. Hvis Du ikke betaler inden for syv (7) dage efter datoen for en sådan påmindelse, vil Din forsikring blive suspenderet og kan blive opsagt uden yderligere varsel. Hvis Agenten eller Samsung Electronics (alt efter hvad der er relevant) efter betalingen af Din første Præmierate ikke er i stand til at opkræve en efterfølgende Præmierate, vil Agenten kontakte Dig for at minde Dig om, at betalingen er forfalden og for at rette op på dette. Hvis Agenten eller Samsung Electronics (alt efter hvad der er relevant) ikke er i stand til at modtage betaling af denne Præmierate inden for en periode på enogtyve (21) dage fra datoen for påmindelsen til Dig, vil Din forsikring for den Forsikrede Enhed blive suspenderet og kan blive opsagt uden yderligere varsel.

AFSNIT 5: HVAD DÆKKER FORSIKRINGEN?

Du er dækket for reparation eller erstatning af Din Forsikrede Enhed i tilfælde af:

- (i) Hændelig Skade,
- (ii) Væskeskade, og
- (iii) Tyveri, hvis angivet i dit forsikringsbevis (sammen med de øvrige ovennævnte fordele); i den dækningsperiode, der er angivet i Dit forsikringsbevis, altid med forbehold af bestemmelserne i disse Vilkår og Betingelser.

Tilbehør i Æsken er dækket, hvis det er beskadiget ved den samme hændelse, som beskadigede den Forsikrede Enhed.

Tilbehør, der ikke er i Æsken, er ikke dækket, medmindre det er en bærbar enhed, der specifikt er angivet som en Forsikret Enhed i Dit forsikringsbevis. I forsikringens løbetid skal Du træffe rimelige foranstaltninger (a) for at undgå, at en forsikringsbegivenhed indtræffer, og (b) hvis en forsikringsbegivenhed indtræffer, for at mindske virkningerne af tabet eller skaden.

AFSNIT 6: DÆKNINGENS VARIGHED OG BEGRÆNSNINGER

Denne forsikringsdækning ydes i den periode, der er angivet i dit eCertifikat fra kl. 00.00 på forsikringens Ikrafttrædelsesdato, medmindre:

- (i) Du har fortrudt i overensstemmelse med Afsnit 9 i disse Vilkår og Betingelser;

- (ii) Du har opsagt Din forsikring i overensstemmelse med Afsnit 10, eller
- (iii) Din forsikring er blevet opsagt af Os i overensstemmelse med Afsnit 4 eller 11 i disse Vilkår og Betingelser eller andre lovbestemte rettigheder til opsigelse eller fortydelse.

Automatisk fornyelse: Ved udløbet af den første periode på tolv (12) eller fireogtyve (24) måneder fra Ikrafttrædelsesdatoen og ved udløbet af hver tolv (12) måneders periode derefter skriver Agenten til Dig for at oplyse Dig om, at Din forsikring automatisk vil blive fornyet for på hinanden følgende perioder på tolv (12) måneder, medmindre Du enten har fået mindst to (2) måneders skriftligt varsel, eller Du giver Agenten mindst én (1) måneds skriftligt varsel om, at forsikringen ikke vil blive fornyet. Du vil også blive informeret om eventuelle foreslåede ændringer af Præmien eller vilkårene for forsikringsdækningen overensstemmelse med bestemmelserne i Afsnit 16(i) nedenfor. Din forsikring vil ikke blive fornyet for en samlet periode (inklusive alle fornyelsesperioder) på mere end tre (3) år fra Ikrafttrædelsesdatoen.

Begrænsning af Skadesanmeldelser: Denne forsikring tillader dig for at fremsætte et maksimalt antal krav i dækningsperioden, der begynder på ikrafttrædelsesdatoen, som er angivet i dit E-certifikat.

AFSNIT 7: VERDENSOMSPÆNDENDE FORSIKRINGSDÆKNING

Den Forsikrede Enhed er omfattet af forsikringsdækningen for rejser i hele verden i en maksimal rejsetid på tres (60) dage med forbehold af eventuelle regler om internationale sanktioner.

Bemærk venligst, at administratoren kun kan opfylde et krav om tyveri, væskeskade eller udskiftning, når du befinder dig i Territoriet. I andre steder kan et reparationskrav være muligt for specifikke enheder og i specifikke lande, hvor Samsung har godkendt service operationer. Tilgængelighed vil blive bekræftet ved registrering af kravet.

AFSNIT 8: HVAD DÆKKER FORSIKRINGEN IKKE?

Du vil ikke være dækket for:

- (i) Utilsigtet tab af den Forsikrede Enhed,
- (ii) Udgifter til Selvrisiko,
- (iii) Udgifter, der er dækket af producentens garanti eller anden forsikring, som Du er dækket af;
- (iv) Tab eller beskadigelse af oplysninger, musik, data eller software, der er indeholdt i eller lagret på den Forsikrede Enhed, og eventuelle omkostninger til genanskaffelse af disse,
- (v) Godtgørelse for eventuelle reparationer, som Du har fået udført uden tilladelse fra Administratoren,
- (vi) Omkostninger eller tab som følge af, at Du ikke kan bruge Din Forsikrede Enhed;
- (vii) Omkostninger, tab og skader som følge af:
 - a. Misbrug, forkert eller uhensigtsmæssig brug (forsætligt eller på anden måde, uagtsomhed og forsætlig skade på den Forsikrede Enhed),
 - b. Jordskælv, civil uro eller andre naturkatastrofer eller menneskeskabte katastrofer, eller
 - c. Software- og programmeringsfejl eller elektroniske virusser af enhver art,
- (viii) Tyveri af den Forsikrede Enhed, medmindre vist som inkluderet i dit forsikringsbevis,
- (ix) Tyveri, hvor den Forsikrede Enhed er blevet efterladt uden opsyn og tydeligt synlig på offentlige steder, efterladt på offentlige områder eller ikke efterladt i aflåst rum i et køretøj,
- (x) Skader, der ikke påvirker den Forsikrede Enheds tilsigtede brug, f.eks. slitage, herunder Kosmetiske Skader,
- (xi) Omkostninger til rutinemæssig vedligeholdelse, ændring, servicering, inspektion eller rengøring,
- (xii) Omkostninger, tab eller skade som følge af manglende overholdelse af producentens anvisninger eller installationsvejledninger, eller hvor der er udført reparationer og/eller monteret dele, der ikke er godkendt af producenten af originaludstyret, eller hvor der er udført reparationer og/eller monteret dele, som ikke er udført eller monteret af et godkendt autoriseret Samsung-servicecenter,
- (xiii) Omkostninger, tab eller skade som følge af en defekt, der er genstand for en tilbagekaldelse fra producentens side,
- (xiv) Omkostninger, tab eller skade som følge af krig, terrorisme, udenlandske fjendtligheder (uanset om der er erklæret krig eller ej), civil uro eller forurening med radioaktiv stråling,

- (xv) Omkostninger, tab, skader eller defekter, hvis serienumre eller IMEI-numre er blevet fjernet, ændret eller ikke kan verificeres,
- (xvi) Elektrisk eller mekanisk nedbrud af Din Forsikrede Enhed; eller
- (xvii) (xvii) Forsikrede hændelser, der er indtruffet uden for den dækningsperiode, der er angivet i Dit forsikringsbevis.

Der vil ikke være noget ansvar for at yde dækning eller foretage nogen betaling i henhold denne forsikring, hvis dette ville være i strid med nogen sanktionslovgivning eller -forordning, som ville udsætte Os, Forsikringsselskabet, Administratoren, Agenten, Vores moderselskab eller den øverste kontrollerende enhed og nogen af dem for nogen straf i henhold til nogen sanktionslovgivning eller -forordning.

AFSNIT 9: DIN RET TIL AT FORTRYDE FORSIKRINGEN

Du har ret til at fortryde indgåelsen af Din forsikringskontrakt i henhold til Dine Vilkår og Betingelser i en periode på fjorten (14) dage, som er blevet forlænget til tredive (30) dage efter indgåelsen af aftale om Din forsikring, uden at angive nogen begrundelse ("**Fortrydelsesperioden**"). Fortrydelsesperioden begynder ved meddelelsen til Dig om, at forsikringen er indgået, men ikke før Du har modtaget oplysninger om Din forsikring som krævet i henhold til gældende lovgivning og som beskrevet i det følgende:

- (i) Oplysninger om Din ret til at ophæve Din forsikring, og
- (ii) forsikringsbeviset, herunder Vilkår og Betingelser og;
- (iii) Reglerne for fastsættelse af Præmien, hvis dette ikke er angivet i ansøgningen, og for eventuelle planlagte ændringer af Præmien.

Hvis fristen udløber på en dag, der ikke er en normal arbejdsdag eller på en helligdag, kan Du vente til den næste arbejdsdag.

Din meddelelse om fortrydelse skal fremsendes ved hjælp af en af de kontaktmetoder, der er angivet i Afsnit 12(iii), og vil være godkendt, hvis den bliver sendt i løbet af Fortrydelsesperioden.

Du vil få fuld tilbagebetaling af Din Præmie, medmindre Du allerede har anmeldt en skade, i hvilket tilfælde der kan trækkes et beløb fra tilbagebetalingen svarende til omkostningerne ved den behandlede skade, og i det omfang dette overstiger det udestående beløb af den skyldige tilbagebetaling af Præmien, kan en eventuel Selvrisiko tilbageholdes af Administratoren.

AFSNIT 10: DIN RET TIL AT OPSIGE DIN FORSIKRING

Du kan til enhver tid opsigte Din forsikring ved at give Agenten mindst tredive (30) dages skriftligt varsel inden udgangen af en kalendermåned.

Derudover kan Du i de første tolv (12) måneder efter Ikrafttrædelsesdatoen og efter udløbet af Fortrydelsesperioden opsigte Din forsikring i henhold til disse

Vilkår og Betingelser, hvis:

- (i) Du ikke længere har brug for dækning, og Du skriftligt har informeret Agenten herom. Agenten vil derefter straks opsigte Din forsikring og tilbagebetale alle Præmier, som du har betalt på forhånd, for alle resterende måneder af Din forsikring, der ikke er udløbet. Hvis Du har valgt at betale Din Præmie i månedlige rater, træder opsigelsen i kraft på den dato, hvor den næste rate ellers ville forfalde til betaling,
- (ii) Du ikke længere har Din Forsikrede Enhed, fordi Du har mistet den eller på anden måde har skaffet Dig af med den, og Du har informeret Agenten skriftligt herom. Din forsikring vil derefter ophøre, og Du vil få fuldt ud refunderet alle Præmier, som Du har betalt for alle resterende måneder af Din forsikringsdækning, der ikke er udløbet, eller
- (iii) Du ikke accepterer, at der foreslås ændringer af Din forsikringsdækning og/eller Præmie i overensstemmelse med Afsnit 16(i) nedenfor. Du kan opsigte Din forsikring øjeblikkeligt ved skriftlig meddelelse til Agenten, og som, efter Agentens modtagelse, vil have virkning fra udløbet af Din nuværende forsikringsdækningsperiode. Din opsigelse skal ske ved hjælp af en af de kontaktmetoder, der er angivet i Afsnit 12(iii).

Hvis du har betalt Din Præmie fuldt ud i stedet for i månedlige rater, vil Din Præmie blive refunderet for perioden fra den effektive opsigelsesdato (hvorved det forstås, at enhver påbegyndt måned vil være forfalden).

AFSNIT 11: OPSIGELSE AF DIN FORSIKRING PÅ VEGNE AF FORSIKRINGSTAGEREN

- (i) Uden at det berører Afsnit 4, kan Din forsikring opsiges:
 - (a) Hvis Du i forbindelse med tegning af forsikringen giver oplysninger, der er usande eller vildledende, eller hvis det

efter omstændighederne kan påvises, at Du ikke har gjort en rimelig indsats for at afgive korrekte oplysninger,

- (b) Med to (2) måneders skriftligt varsel, hvis det er nødvendigt for at overholde gældende love eller bestemmelser, herunder økonomiske sanktioner, der forhindrer Os i at yde forsikringsdækning,
 - (c) Med øjeblikkelig virkning, hvis Du har informeret Agenten om, at Du ikke længere har den Forsikrede Enhed som følge af, at Du har mistet den eller på anden måde har skaffet Dig af med den.
- (ii) Din forsikringsdækning vil være ugyldig, hvis Du med vilje har afgivet forkerte eller vildledende oplysninger, eller hvis Du med vilje har undladt at afgive oplysninger, som i begge tilfælde har fået Os, Forsikringsselskabet eller Agenten til at foretage en u hensigtsmæssig vurdering af de risici, der skal dækkes under Din forsikringsydelse, eller i tilfælde af bevislig uærlighed eller svigagtig adfærd fra Din side (eller fra en person, der handler på Dine vegne) i forhold til dækning i henhold til disse Vilkår og Betingelser.
 - (iii) Hvis der afgives forkerte eller vildledende oplysninger, kan det påvirke Forsikringsselskabets ansvar i henhold til disse Vilkår og Betingelser.
 - (iv) Hvis Agenten opsigte Din forsikringsdækning, beregner Agenten Din tilbagebetaling på et forholdsmæssigt grundlag for den periode, hvor Du var forsikret, og refunderer Dig resten af de betalte Præmier, medmindre Agenten opsigte Din forsikringsdækning på grund af uærlig eller svigagtig adfærd i overensstemmelse med Afsnit 11(ii).

AFSNIT 12: HVORDAN DU KONTAKTER ADMINISTRATOREN OG AGENTEN

Du kan kontakte Administratoren og Agenten på følgende måde:

- (i) Ved skadesanmeldelser:
Skadesafdelingen hos Administratoren:

Online portal	https://dk.careplus.co
E-mail	support.dk@careplus.co
Post	Boltech Device Protection (Ireland) Limited Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, Østrig

- (ii) Ved Klager:
Kundeoplevelseschef hos Agenten:

Online portal	https://dk.careplus.co
E-mail	complaints.dk@careplus.co
Post	Boltech Device Protection (Ireland) Limited Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, Østrig

- (iii) Ved Fortrydelse eller Opsigelse
Kontakt Agenten:

Online portal	https://dk.careplus.co
E-mail	contact.dk@careplus.co
Post	Boltech Device Protection (Ireland) Limited Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, Østrig
Tel.	+45 78 15 23 16

- (iv) Alle øvrige henvendelser:
Kundeserviceafdelingen hos Agenten:

Online portal	https://dk.careplus.co
E-mail	contact.dk@careplus.co
Post	Boltech Device Protection (Ireland) Limited Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, Østrig
Tel.	+45 78 15 23 16

AFSNIT 13: SKADESANMELDELSE OG SKADESBEHANDLING Sådan anmelder Du et Tyveri

Du skal straks anmelde skaden til Administratoren og under alle omstændigheder, hvis det med rimelighed er muligt, senest otteogfyrre (48) timer efter hændelsen, så vidt muligt ved hjælp af de kontaktoplysninger, der er angivet i Afsnit 12(i). Du skal anmelde Tyveriet til politiet straks efter, at Du bliver opmærksom på det. Du skal så hurtigt som muligt og senest tres (60) dage efter Tyveriet give Administratoren et referencenummer og navnet på den pågældende politistation, som bevis for, at Du har politianmeldt

Tyveriet, sammen med bevis for, at Du har meddelt Din mobiloperatør, at Din Forsikrede Enhed er blevet stjålet, så Dit SIM-kort kan blive spærret.

Bemærk, at Administratoren kan samarbejde med politiet om at spore den Stjålne Forsikrede Enhed. Hvis Din Stjålne Forsikrede Enhed findes efter at Du har modtaget forsikringsydelse i henhold til disse Vilkår og Betingelser, overgår den til Administratorens ejendom. En betydelig forsinkelse i anmeldelsen af en Tyverihændelse kan skade Din mulighed for at anmelde skader under denne forsikring i det omfang, det påvirker Os negativt. Du er forpligtet til at hjælpe Administratoren i undersøgelsen af Din Skade og efter anmodning give Administratoren alle relevante dokumenter og/eller oplysninger, som Administratoren måtte anmode om. Hvis Du undlader at gøre det, kan det påvirke Din mulighed for at anmelde skader under denne forsikring.

Sådan anmelder Du Hændelig Skade eller Væskeskade

Hvis Du har brug for at anmelde en skade, skal Du kontakte Skadesafdelingen straks efter, at den Hændelige Skade eller Væskeskade er opdaget, ved hjælp af de kontaktoplysninger, der er angivet i Afsnit 12(i) i disse Vilkår og Betingelser. Som et første skridt vil Administratoren forsøge at løse Dit problem ved hjælp af fejlfinding. Hvis Administratoren ikke kan løse Dit problem ved hjælp af fejlfinding, vil Administratoren verificere Dine forsikringsoplysninger og omstændighederne ved skaden. Administratoren kan kræve bevis for køb af den Forsikrede Enhed. Administratoren vil herefter bestræbe sig på at træffe en afgørelse om Din skade. Hvis Administratoren har brug for yderligere oplysninger, vil Administratoren give Dig besked herom.

Du er forpligtet til at hjælpe Administratoren i undersøgelsen af Din skade og efter anmodning give Administratoren alle relevante dokumenter og/eller oplysninger, som Administratoren måtte anmode om. Hvis Du undlader at gøre det, kan det påvirke Din mulighed for at anmelde skader under denne forsikring.

Betaling af Selvrisiko

Du skal betale den Selvrisiko, der er angivet i forsikringsbeviset til Administratoren.

Hvordan Administratoren behandler anmeldelse af en Hændelig Skade

Hvis Din skadesanmeldelse godkendes, og Administratoren beslutter, at en reparation af den Forsikrede Enhed er mulig og dette ikke er umuligt ud fra et økonomisk synspunkt, vil Administratoren henvise Dig til et Walk-In Reparationssted eller anmode Dig om at sende Din enhed til et Reparationssted. Hvis der skal anvendes et Walk-In Reparationssted i Territoriet, vil Administratoren informere Dig om dets placering og give Dig de nødvendige oplysninger for at gennemføre reparationen. Hvis skaden er dækket af denne forsikring, vil Administratoren så vidt muligt afregne udgifterne til reparationen direkte; ellers vil Administratoren refundere Dig for udgifterne til reparationen hos Walk-In Reparationsstedet.

Hvis der skal anvendes et Reparationssted, forklarer Administratoren Dig processen på tidspunktet for skadesanmeldelsen og sørger for forsendelse og returnering. Inden forsendelse skal Du sikre, at alle adgangsbegrænsninger på den Forsikrede Enhed (f.eks. adgangskoder, Google-låse på den Forsikrede Enhed, fingeraftryks-ID, ansigtsscanning) er blevet deaktiveret så vidt dette er praktisk muligt. Hvis skaden er dækket af denne forsikring, sørger Administratoren for reparation af Din Forsikrede Enhed.

Hvis Administratoren ikke kan reparere den Forsikrede Enhed, sørger Administratoren for, at Du får en erstatningsenhed. I sådanne tilfælde overgår den oprindelige Forsikrede Enhed til Administratorens ejendom og vil ikke blive returneret til Dig.

Hvis Administratoren fastslår, at den opståede skade ikke svarer til den påståede skade, eller hvis Administratoren ikke kan få adgang til enheden på grund af en adgangskode eller andre adgangsbegrænsninger, vil den Forsikrede Enhed blive returneret til Dig urepareret eller blive destrueret på Din anmodning.

Erstatningsenhed

Hvis Din skadesanmeldelse godkendes, og Administratoren fastslår, at den Forsikrede Enhed ikke kan repareres eller er umulig at reparere ud fra et økonomisk synspunkt, vil Administratoren sørge for at erstatte den Forsikrede Enhed med et nyt eller renoveret som nyt produkt med samme eller tilsvarende specifikationer efter Administratorens valg. Hvis Du bliver informeret om dette på et Walk-In Reparationssted, bedes Du kontakte Administratoren for at træffe aftale om Din erstatningsenhed. Administratoren vil gøre en rimelig indsats for at matche farven med farven på den Forsikrede Enhed, men det er ikke altid muligt. Hvis Din skadesanmeldelse godkendes inden kl. 18.00 mandag til fredag, vil en erstatningsenhed blive leveret i løbet af den næste arbejdsdag til en adresse i det Territorie, som Du har angivet. Hvis Du anmelder en

skade efter kl. 18.00 en fredag eller lørdag, kan Du forvente, at erstatningsenheden leveres inden for to arbejdsdage.

Der kan gælde længere leveringstider, hvis en tidligere leveringstid er umulig at overholde på grund af omstændigheder, som Administratoren ikke har rimelig kontrol over. Hvis Du ikke er til rådighed for at modtage levering på den forventede leveringsdato eller det forventede leveringstidspunkt, vil Administratoren aftale en anden leveringsdato med Dig uden yderligere omkostninger for Dig inden for en rimelig tid. Hvis Du heller ikke kan modtage levering på denne dato, kan Administratoren kræve, at Du betaler de rimelige omkostninger i forbindelse med ethvert forsøg på levering efter denne dato. Hvis Du sender Administratoren en defekt Forsikret Enhed i forbindelse med en erstatning af enheden, vil den Forsikrede Enhed overgå til Administratorens ejendom, og Administratoren vil opbevare enheden og slette alle personlige data fra den.

Returnering af Din Forsikrede Enhed

Hvis Administratoren har mulighed for at afhente Din Forsikrede Enhed på tidspunktet for levering af Erstatningsenheden, vil Administratoren give Dig besked på tidspunktet for Din skadesanmeldelse, og Du skal have den klar til afhentning.

Garanti for Reparationerne

Der ydes en garanti på tre (3) måneder på reparationerne. Du skal ved modtagelsen kontrollere, at den reparerede enhed er fuldt funktionsdygtig. Du bedes straks informere Administratoren, hvis enheden stadig har en fejl, og Administratoren kan bede Dig om at kontakte det samme Walk-In Reparationssted eller Reparationssted, som udførte den oprindelige reparation.

Afregning ved pengeudbetaling

I visse undtagelsestilfælde, hvor det ikke er muligt at reparere den Forsikrede Enhed, kan Administratoren afregne Din skadesanmeldelse ved at udbetale penge. Det beløb, Du vil modtage, vil blive fastsat af Administratoren enten på grundlag af købsprisen for Din oprindelige Forsikrede Enhed eller den aktuelle genanskaffelsespris for et lignende produkt af samme klasse og kvalitet som Din Forsikrede Enhed, alt efter hvilket beløb der er det laveste.

Ansvar for Dine Data og Apps

Hverken Vi, Forsikringsselskabet eller Administratoren er ansvarlige for opbevaring af Dine data, herunder personlige data, der er gemt på den Forsikrede Enhed under reparationen. Vi anbefaler, at Du laver en sikkerhedskopi af Dine personlige data og Dine apps, inden Du indleverer eller sender den Forsikrede Enhed til et Walk-In Reparationssted eller et Reparationssted. Du skal fjerne SIM-kortet og eventuelle SD-kort, før Du indleverer eller sender den Forsikrede Enhed.

Hvis Du ønsker at trække en skadesanmeldelse tilbage

Hvis du ønsker at trække Din skadesanmeldelse tilbage efter at der er truffet foranstaltninger til betaling, bedes Du kontakte Administratorens Skadesafdeling ved hjælp af de oplysninger, der er anført i Afsnit 12(i) ovenfor. Hvis du efter tredive (30) dage efter en skadesanmeldelse ikke har givet Administratoren Din Forsikrede Enhed eller stillet den til rådighed for afhentning med henblik på reparation eller erstatning, har Administratoren ret til at annullere Din skadesanmeldelse og returnere Din Selvrisiko til Dig.

AFSNIT 14: KUNDESERVICE OG KLAGER

Vores mål er at levere en ukompliceret, fair og hurtig service. Hvis denne service eller forsikringen i henhold til Vilkår og Betingelser ikke lever op til Dine forventninger, bedes Du kontakte Agenten ved hjælp af de relevante kontaktoplysninger nedenfor og oplyse Dit navn og Dit IMEI-nummer på den Forsikrede Enhed for at hjælpe Agenten med hurtigt at behandle Din henvendelse. Hvis Du af en eller anden grund ikke er tilfreds og ønsker at indgive en klage, bedes Du kontakte Kundeoplevelseschefen ved hjælp af de kontaktoplysninger, der er angivet i Afsnit 12(ii) i disse Vilkår og Betingelser. Agenten vil skrive til Dig for at bekræfte modtagelsen af Din klage og forklare klageproceduren og fortælle Dig, hvornår Du kan forvente at få et fyldestgørende svar. Hvis det tager længere tid end forventet, vil Agenten holde Dig opdateret om udviklingen. De fleste af Vores kunders problemer kan løses hurtigt, men af og til er det nødvendigt med mere detaljerede undersøgelser. Agenten vil behandle Din klage så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder inden for en periode på fyrre (40) dage fra den dato, hvor Agenten har modtaget Din klage.

Hvis Du ved udløbet af perioden på fyrre (40) dage ikke har modtaget et endeligt svar fra Agenten, eller hvis Du stadig ikke er tilfreds, har Du ret til at indgive Din klage til Ankenævnet for Forsikring ("Ankenævnet") med henblik på en udenretslig afgørelse,

der er bindende for Forsikringssselskabet. Agenten vil give fuldstændige oplysninger om, hvordan dette skal gøres, i det endelige svarbrev.

Du kan kontakte Ankenævnet på følgende måde:

Post	Ankenævnet for Forsikring 18 Østergade, 2. sal 1100 København
Telefon	+45 33 15 89 00
E-mail	ankeforsikring@ankeforsikring.dk
Online	https://ankeforsikring.dk

Alternativt, kan du adressere din klage på følgende måde:

Post:	Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler im BMDW, Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort Stubenring 1, 1010 Vienna, Abteilung IV/1, Austria, Stefan Trojer
Opkald:	+43 1-71100/805782
E-mail:	stefan.trojer@oesterreich.gv.at
Online:	oesterreich.gv.at

Alternativt kan Du rette Din klage til The Financial Services and Pensions Ombudsman (Ombudsmanden for finansielle tjenesteydelser og pensioner). Ombudsmanden for finansielle tjenesteydelser og pensioner kan kontaktes på følgende måde:

Post:	The Financial Services and Pensions Ombudsman Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29
Opkald:	+353 1 567 7000
E-mail:	info@fsp.ie
Online:	www.fsp.ie

Forsikringssselskabet er et irsk baseret forsikringssselskab. Ud over den ovenfor beskrevne klageprocedure kan enhver tvist mellem Dig og Forsikringssselskabet, hvis begge parter er enige herom, henvises til en voldgiftsmand, som vil være en advokat. Hvis parterne ikke kan blive enige om at vælge en voldgiftsmand, kan Bar Council of Ireland anmodes om at udpege en advokat med passende erfaring inden for forsikringsret. Voldgiften er bindende og gennemføres i henhold til Arbitration Act 2010.

Omkostningerne i forbindelse med voldgiftssagen fastsættes af voldgiftsmanden efter dennes skøn. Hvis forsikringskontrakten er indgået online, kan Du også bruge Europa-Kommissionens platform for online tvistbilæggelse (ODR) via følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Denne procedure berører ikke Din ret til at tage retslige skridt. Der kan anmodes om en folder med detaljerede beskrivelser af klage-/ankeproceduren.

AFSNIT 15: OVERFØRSEL AF DIN FORSIKRING

Forsikringen kan ikke overføres til nogen anden person eller enhed (bortset fra en Erstatningsenhed, der leveres i henhold til disse Vilkår og Betingelser, forudsat at denne er af samme eller lignende specifikation som den Forsikrede Enhed, der erstattes).

AFSNIT 16: GENERELLE VILKÅR OG BETINGELSER

(i) Præmiejustering

Vi forbeholder Os retten til at foretage ændringer i Din Præmie og forsikringsdækning på Din næste fornyelsesdato. Du skal have mindst tre (3) måneders varsel herom. Denne periode begynder på datoen for meddelelsen. Du har ret til at opsiges forsikringskontrakten ved anbefalet brev eller ved anden fremsendelse af meddelelse om opsigelse mod kvittering for modtagelse. I dette tilfælde træder opsigelsen i kraft ved udløbet af en periode på mindst en (1) måned fra dagen efter meddelelsen.

(ii) Gældende lovgivning

Disse Vilkår og Betingelser for forsikringen er underlagt lovgivningen i Territoriet, og med undtagelse af de tilfælde, hvor parterne har underkastet sig en bindende voldgift som angivet i Afsnit 14, har domstolene i Territoriet enekompetence i forbindelse med tvister vedrørende Din forsikringsdækning, herunder disse Vilkår og Betingelser.

(iii) Svindel

Hvis en skadesanmeldelse under denne forsikring er falsk eller har til hensigt at vildlede, eller hvis Du eller nogen, der handler på Dine vegne, anvender vildledende eller svigagtige midler for at opnå ydelser under denne forsikring, ophører Din ret til ydelser under denne forsikring, disse Vilkår og Betingelser annulleres, og Vi, Forsikringssselskabet eller Administratoren har ret til at tage retslige skridt til at inddrive enhver udbetalt ydelse og omkostninger som følge af en sådan svigagtig eller vildledende skadesanmeldelse.

Du skal svare sandfærdigt på enhver anmodning om oplysninger, hvis Du indgår forsikringskontrakten i henhold til disse Vilkår og Betingelser eller anmoder om at ændre Din forsikringsdækning. Enhver usand eller vildledende faktuel påstand, som Du fremsætter, kan påvirke gyldigheden af Din forsikring, eventuelle ydelser, som Vi tidligere har udbetalt til Dig og muligheden for at anmelde yderligere skader.

Forsikringssselskabet er lovmæssigt forpligtet til at forebygge svindel. Oplysninger om Din forsikringsansøgning og eventuelle skadesanmeldelser kan blive udvekslet mellem forsikringssselskaberne for at forhindre svigagtige skadesanmeldelser.

AFSNIT 17: DOBBELTFORSIKRING

Du skal informere Administratoren om eksistensen af andre forsikringspolicer, der er tegnet hos andre forsikringssselskaber, og som dækker den Forsikrede Enhed for de samme skader.

Du kan selv vælge, hvilket forsikringssselskab Du ønsker at anmelde Din skade til.

AFSNIT 18: LOVBESTEMTE RETTIGHEDER

Denne forsikring påvirker ikke Dine lovbestemte rettigheder, herunder enhver dækning i henhold til producentens lovbestemte garanti for Din Forsikrede Enhed for ethvert tab forårsaget af en fabriktionsfejl eller tilbagekaldelse af Din Forsikrede Enhed, hvor fejlen eller tilbagekaldelsen sker under producentens garanti.

AFSNIT 19: FORSIKRINGSSSELSKAB AGENT OG ADMINISTRATOR

Forsikringsydelse leveres til Dig af Os som Forsikringssselskab, AmTrust International Underwriters DAC. Din forsikringsdækning er blevet arrangeret for Dig af Agenten, Vores forsikringsagent.

Ydelserne i henhold til Dine Vilkår og Betingelser administreres på vegne af Os af Agenten og Administratoren som Vores administratorer. De har fuld bemyndigelse til at handle på Vores vegne i forbindelse med administrationen af Dine Vilkår og Betingelser. Når disse Vilkår og Betingelser henviser til, at Vi træffer en beslutning eller foretager en handling, omfatter det derfor også Administratoren eller Agenten (alt efter hvad der er relevant), der træffer en sådan beslutning eller foretager en sådan handling. Du kan kontakte Administratoren og Agenten ved hjælp af kontaktoplysningerne i Afsnit 12.

AFSNIT 20: ÆNDRINGER AF DINE OPLYSNINGER

Du skal underrette Administratoren om enhver ændring af Dine oplysninger, som anvendes i disse Vilkår og Betingelser og i forsikringsbeviset.

AFSNIT 21: SPROG

Al kommunikation med Dig vil foregå på dansk.

AFSNIT 22: UOVERENSSTEMMELSE MELLEM VILKÅR OG BETINGELSER OG FORSIKRINGSBEVISET

I tilfælde af uoverensstemmelse mellem disse Vilkår og Betingelser og Forsikringsbeviset har sidstnævnte forrang.