

SAMSUNG Care+

**Forsikring for
mobiltelefoner**

**-En bekymringsfri
komplett service**

SAMSUNG Care+

MOBILFORSIKRING

1. INNLEDNING

Velkommen til din Samsung Care+ Mobilforsikring for Utilsiktet skade, Væskeskade og Tyveri (valgfri).

Disse vilkårene og betingelsene ("Vilkårene") forklarer:

- (i) Hva som dekkes av forsikringen din;
 - (ii) Grensene for forsikringsdekningen din og hva som ikke dekkes;
 - (iii) Hvordan kontakte Administratoren for å melde krav; og
 - (iv) Hvordan kontakte Administratoren eller Agenten av andre grunner.
- Du bør lese disse vilkårene nøye for å forstå dem og oppbevare dem trygt.

Samsung Care+ er et forsikringsprodukt som dekker din Forsikrede Enhet mot risikoen for Utilsiktet skade og Væskeskade, og, avhengig av valgt forsikringspakke, dekning for Tyveri av din Forsikrede Enhet, som er beskrevet mer detaljert i punkt 5 i disse vilkårene.

Disse vilkårene inneholder en underforstått fornyelsesklausul som betyr at med mindre at du sier opp avtalen, vil avtalen automatisk fornyes (12 måneder) og de relaterte premiene vil forfalle. For å si opp denne avtalen må du informere Agenten via nettportalen, per e-post eller per brev før den årlige utløpsdatoen for avtalen.

2. DEFINISJONER

Begreper og uttrykk med store bokstaver brukt i disse vilkårene har den betydning som angis i det følgende.

"Administrator" betyr Bolttech Device Protection (Ireland) Limited, som administrerer forsikringsytelsene dine i henhold til vilkårene;

"Agent" betyr Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH, vår utnevnte forsikringsagent. Agentens registrerte forretningsadresse er Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, med organisasjonsnummer 531434x, og registrert i Wien under GISA-nummer 32620474 som opererer på grunnlag av frihet til å yte tjenester i Regionen. Lisens- og reguleringsmyndigheten til Agenten er Magistrat der Stadt Wien, Magistratisches Bezirksamt für den 1. und 8. Bezirk, Wipplinger Straße 8 1010 Wien, Østerrike;

"Butikkverksted" betyr et butikklokale du kan besøke som er autorisert av Administratoren til å utføre reparasjoner på den Forsikrede Enheten;

"Du", "deg" betyr deg, den forsikrede personen som er navngitt i e-Beviset og som har rett til forsikringsytelsene i henhold til disse vilkårene, enten du er (a) en person som opptrer i personlig eller yrkesmessig egenskap, (b) et partnerskap med forretningsadresse i Regionen, eller (c) et selskap med forretningsadresse i Regionen;

"e-Bevis" betyr forsikringsbeviset som følger med dine vilkår, som bekrefter din rett til forsikringsytelsene i henhold til disse vilkårene, som sendes til deg elektronisk eller på annen måte ved kjøpstidspunktet og som definerer perioden for dekning under forsikringen og den Forsikrede Enheten;

"Egenandel" betyr beløpet som skal betales av deg som en del av et krav i henhold til disse vilkårene som fremgår i e-Beviset ditt;

"Erstatningsenhet" har betydningen gitt til et slikt begrep i punkt 13;

"Forsikret Enhet" betyr den forsikrede mobiltelefonen, den bærbare enheten eller annen enhet som er kjøpt av deg og som fremgår i e-Beviset ditt som er forsikret i samsvar med disse vilkårene;

"Forsikringssselskap" betyr AmTrust International Underwriters DAC, et forsikringsforetak med organisasjonsnummer C33525, med hovedkontor i 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland, <https://amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>, som opererer på grunnlag av frihet til å yte tjenester i Regionen. Lisens- og reguleringsmyndigheten til Forsikringssselskapet er Central Bank of Ireland (CBI), Central Bank of Ireland, PO Box 559, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irland, Tel.: (+353) 1 224 6000, enquiries@centralbank.ie, <https://www.centralbank.ie>.

"Grovt tyveri" betyr at kjente eller ukjente personer tar den Forsikrede Enheten med den hensikt å ulovlig og permanent frata deg besittelse av den Forsikrede Enheten hvis det på tidspunktet for tyveriet har vært bruk av trussel om fysisk vold. For dette formål betyr 'vold' atferd som involverer fysisk makt eller trusler ment å såre, skade eller drepe en person;

"Innbrudd" betyr at en eller flere ukjente personer tar den Forsikrede Enheten med den hensikt å ulovlig og permanent frata deg besittelse av den Forsikrede Enheten, som ulovlig tok seg inn i bolig eller kjøretøy med makt, med synlige tegn på innbrudd;

"Ikrafttredelsesdato" betyr datoen forsikringen din trer i kraft som fremgår i e-Beviset ditt;

"Lommetyveri" betyr at en eller flere kjente eller ukjente personer tar den Forsikrede Enheten med den hensikt å ulovlig og permanent frata deg besittelse av den Forsikrede Enheten, fra en lomme eller en bag som du bærer, på tidspunktet for tyveriet;

"Overfladisk skade" betyr i forhold til den Forsikrede Enheten:

(a) skade som ikke påvirker funksjonaliteten til den Forsikrede Enheten, slik som riper, bulker, misfarging og sprekker; eller

(b) forringelse av batteriet;

"Premie" betyr beløpet som skal betales av deg som angitt i e-Beviset for forsikringen din i samsvar med disse vilkårene, inkludert alle gjeldende avgifter;

"Region" betyr Kongedømmet Norge;

"Samsung Electronics" betyr Samsung Electronics Nordic AB Forretningsadressen til Samsung Electronics er Torshamnsgatan 48, 16440 Kista, Sverige;

"Tilbehør i esken" betyr hodesett, batterilader eller annet tilbehør som er inkludert i esken til den Forsikrede Enheten;

"Tilbehør som ikke er i esken" betyr tilbehør eller eksterne enheter i forhold til den Forsikrede Enheten som ikke er Tilbehør i esken;

"Tyveri/Stjølet" betyr:

- (i) Innbrudd;
- (ii) Grovt tyveri; eller
- (iii) Lommetyveri;

av den Forsikrede Enheten og Tyveriet anmeldes til både politiet for å få et referansenummer for anmeldelsen og til din mobiloperatør for å sikre at SIM-kortet sperrer i henhold til punkt 13;

"Utilsiktet skade" betyr enhver utilsiktet og uventet skade på den Forsikrede Enheten som gjør at den ikke kan utføre sin tiltenkte funksjon, med mindre det er utelukket av bestemmelsene i disse vilkårene. Skade på skjermen omfatter fysisk skade, for eksempel sprekk i eller brudd på skjermen, som påvirker funksjonaliteten til den Forsikrede Enheten, og er begrenset til de delene som er nødvendige for å reparere en sprukket eller ødelagt skjerm og bakglasset, f.eks. glass-/plastsjerm, LCD og sensorer festet til skjermen;

"Vi", "vår", og "oss" betyr Forsikringssselskapet;

"Vilkårene" betyr disse vilkårene og betingelsene i forsikringspolisen din;

"Verksted" betyr et kommersielt Verksted som din Forsikrede Enhet kan sendes til som er autorisert av Administratoren til å utføre reparasjoner på den Forsikrede Enheten;

"Væskeskade" betyr utilsiktet og uventet (a) skade som følge av utilsiktet søl inn i eller på den Forsikrede Enheten, eller (b) nedsenking i væske til den Forsikrede Enheten som (i begge tilfeller) gjør at den ikke kan utføre sin tiltenkte funksjon, med mindre dette er utelukket av bestemmelsene i disse vilkårene;

Entall inkluderer flertall og omvendt. Overskrifter i disse vilkårene er kun ment for din hjelp og har ingen betydning for tolkningen av disse vilkårene.

3. BERETTIGELSE TIL DEKNING

Du kan kun kjøpe denne forsikringen dersom:

- (i) du er bosatt i Regionen;
- (ii) du er 18 år eller eldre;
- (iii) du tegner forsikringen samtidig som du kjøper den Forsikrede Enheten, eller innen seksti (60) dager etter kjøpet;
- (iv) Den Forsikrede Enheten er en ekte Samsung-produsert enhet med CE-merke kjøpt fra Samsung Electronics eller en tredjepart som er autorisert til å selge slik enhet i Regionen (du kan bli bedt om å fremlegge bevis på kjøpet ditt); og
- (v) Den Forsikrede Enheten er i god stand og ikke skadet. Den Forsikrede Enheten skal ikke brukes til utleie til tredjepart i løpet av dekningsperioden.

4. PREMIE

Fullstendige detaljer om Premien og Egenandelen fremgår av e-Beviset du mottok ved kjøp av forsikringen.

Agenten eller Samsung Electronics vil kreve full betaling av Premien din fra deg ved starten av forsikringen din, med mindre du velger å betale dette i månedlige avdrag. Dersom du betaler Premien din i månedlige avdrag, vil denne bli innkrevet forskuddsvis på månedlig basis, samme dag i hver måned. Det første månedlige avdraget vil bli innkrevet når forsikringen starter eller etter utløpet av en kampanjeperiode hvis senere. Forsikringen er først gyldig når Premien er betalt før forsikringsperiodens begynnelse. Deretter vil Agenten eller Samsung Electronics inndrive alle påfølgende månedlige avdrag på eller rundt samme dag i hver måned fra deg.

Dersom Agenten eller Samsung Electronics (som aktuelt) ikke kan inndrive hele Premiebetalingen eller den første Premiebetalingen med opplysningene du har oppgitt, kan forsikringen din stanses eller avsluttes umiddelbart. Agenten vil kontakte deg for å minne deg på at betalingen er forfalt og om å rette dette.

Dersom Agenten eller Samsung Electronics (som aktuelt) ikke kan inndrive noen etterfølgende Premieavdrag innen tretti (30) dager etter forfallsdatoen, vil Agenten kontakte deg for å minne deg på at betalingen er forfalt og å rette opp i dette. Dersom Agenten eller Samsung Electronics (som aktuelt) ikke mottar betaling for denne Premien innen en periode på fjorten (14) dager fra datoen for purringen til deg, vil forsikringen din for den Forsikrede Enheten stanses og avsluttes.

5. HVA ER DET SOM ER DEKKET?

Du er dekket for reparasjon eller bytte av din Forsikrede Enhet ved:

- (i) Utsiktet skade;
- (ii) Væskeskade; og
- (iii) Tyveri, hvis du har kjøpt denne ekstra dekningen som en del av forsikringspakken din (sammen med de andre ytelsene ovenfor);

i løpet av dekningsperioden spesifisert i ditt e-Bevis, og alltid underlagt bestemmelsene i disse Vilklårene.

Tilbør i esken vil dekkes der skaden har oppstått samtidig som for den Forsikrede Enheten.

Tilbør som ikke er i esken vil ikke dekkes med mindre det er en bærbar enhet som spesifikt er angitt som en Forsikret Enhet i e-Beviset ditt.

I løpet av dekningsperioden varighet må du ta rimelige skritt for å (a) unngå sannsynligheten for at en forsikringshendelse inntreffer; og (b) hvis en forsikringshendelse inntreffer, redusere virkningen av tapet eller skaden.

6. VARIGHET OG DEKNINGSGRENSER

Med forbehold om underforstått fornyelse (som beskrevet nedenfor), gis denne forsikringsdekningen for en periode på tolv (12) eller tjuetvåre (24) måneder, avhengig av din valgte dekningsperiode, fra kl. 00:00 på Ikrafttredelsesdatoen for din forsikringsdekning, med mindre:

- (i) du har trukket deg i samsvar med punkt 9 i disse Vilklårene;
- (ii) du har sagt opp forsikringen i samsvar med punkt 10 eller punkt 16; eller
- (iii) din forsikring har blitt avsluttet på våre vegne i samsvar med punkt 4, 11 eller 16 i disse Vilklårene eller andre lovfestede rettigheter til oppsigelse eller tilbaketrekning.

Automatisk fornyelse: Ved slutten av den første tolv (12) eller tjuetvåre (24) måneders perioden fra Ikrafttredelsesdatoen, og ved slutten av hver tolv (12) måneders periode etterpå, vil forsikringen din automatisk fornyes for påfølgende perioder på tolv (12) måneder, med mindre enten du har fått minst to (2) måneders skriftlig varsel, eller du gir Agenten skriftlig varsel om at forsikringen ikke vil bli fornyet. Vær oppmerksom på at (i) du vil kun bli informert om fornyelsen din der det er foreslåtte endringer i Premien eller forsikringsvilkårene i samsvar med bestemmelsene i punkt 16(i) nedenfor. Forsikringen din vil ikke bli fornyet for en total periode (inkludert alle fornyelsesperioder) på mer enn fem (5) år fra Ikrafttredelsesdatoen.

Kravsbegrensning: Denne forsikringen lar deg melde maksimalt to (2) skader i løpet av hver tolv (12) måneders dekningsperiode, den første perioden starter på Ikrafttredelsesdatoen.

7. GLOBAL FORSIKRINGSDEKNING

Den Forsikrede Enheten er dekket av forsikringen for reiser over hele verden i en maksimal reisevarighet på seksti (60) dager, underlagt eventuelle regler om internasjonale sanksjoner.

Vær oppmerksom på at Administratoren bare kan innfri et forsikringskrav når du er i Regionen. På andre steder kan det hende at Administratoren ikke kan innfri et forsikringskrav. I så tilfelle vil Administratoren informere deg om den spesifikke prosedyren når du melder en skade.

8. HVA ER DET SOM IKKE ER DEKKET?

Du dekkes ikke for:

- (i) Utsiktet tap av den Forsikrede Enheten;
- (ii) Kostnaden for Egenandelen;
- (iii) Kostnader dekket av produsentens garanti eller annen forsikring som du er dekket av;
- (iv) Ethvert tap eller skade på informasjon, musikk, data eller programvare i eller lagret på den Forsikrede Enheten og eventuelle kostnader ved utskifting av dem;
- (v) Refusjon for eventuelle reparasjoner som du har fått utført uten tillatelse fra Administratoren;
- (vi) Kostnader eller tap som påløper som følge av at du ikke kan bruke din Forsikrede Enhet;
- (vii) Kostnader, tap og skader som oppstår fra:
 - (a) Misbruk, uriktig eller feilaktig bruk (forsettlig eller på annen måte, uaktsomhet, forsettlig skade på den Forsikrede Enheten);
 - (b) Jordskjelv, sosial uro eller andre naturkatastrofer eller menneskeskapte katastrofer; eller
 - (c) Programvare, programmering eller elektroniske virus av noe slag;
- (viii) Tyveri av den Forsikrede Enheten med mindre du har kjøpt tyveriforsikring som en del av forsikringspakken din;
- (ix) Tyveri der den Forsikrede Enheten har vært uten tilsyn og godt synlig i offentlige rom, etterlatt i offentlige områder, eller ikke etterlatt i det låste rommet til et kjøretøy;
- (x) Skade som ikke påvirker den tiltenkte bruken av den Forsikrede Enheten, f.eks. slitasje, inkludert Overfladisk skade;
- (xi) Kostnader for rutinemessig vedlikehold, modifikasjon, service, inspeksjon eller rengjøring;
- (xii) Kostnader, tap eller skade på grunn av manglende overholdelse av produsentens instruksjoner, eller installasjonsretningslinjer eller der reparasjoner og/eller deler er godkjent av produsenten av uoriginalt utstyr er utført eller montert på annet vis enn av et godkjent Samsung- autorisert servicesenter;
- (xiii) Kostnader, tap eller skade som oppstår fra en feil som er gjenstand for en

produsentens tilbakekalling;

(xiv) Kostnader, tap eller skade som oppstår fra krig, terrorisme, utenlandske fiendtligheter (enten krig er erklært eller ikke), sosial uro eller forurensning med radioaktiv stråling;

(xv) Kostnader, tap eller skade eller mangler hvis serienumrene eller IMEI-numrene er fjernet, endret eller ikke kan verifiseres;

(xvi) Elektronisk eller mekanisk havari av din Forsikrede Enhet; eller

(xvii) Forsikringshendelser som skjedde utenfor dekningsperioden spesifisert i ditt e-Bevis.

Det vil ikke foreligge noe ansvar for å gi dekning eller foreta betaling i henhold til dette hvis det å gjøre det vil være i strid med sanksjonslov eller forskrift som vil utsette oss, Administratoren, Agenten, morselskapet eller den endelige kontrollerende enheten av oss og noen av dem for straff under enhver sanksjonslov eller forskrift.

9. DIN RETT TIL Å TREKKE DEG FRA FORSIKRINGEN

Du har rett til å trekke deg fra forsikringen i løpet av en periode på tretti (30) dager etter kjøp av forsikringen uten å oppgi noen grunn ("Betenkningsperiode"). Denne retten kan utøves gratis. Betenkningsperioden starter ved varsel til deg om inngåelsen av forsikringen, men ikke før du har mottatt:

- (i) informasjon om din rett til å si opp forsikringen;
- (ii) e-Beviset inkludert Vilklårene; og
- (iii) reglene for fastsettelse av Premien, der dette ikke er spesifisert før inngåelse av forsikringen, og for eventuelle planlagte endringer i Premien (hvis aktuelt).

Varsel om tilbaketrekning må gis ved en av kontaktmetodene spesifisert i punkt 12(iii) og vil bli tilfredsstillt hvis den mottas innen Betenkningsperioden. Du vil bli gitt full refusjon av Premien din med mindre du allerede har meldt en skade, i så fall kan det trekkes et beløp fra refusjonen tilsvarende premiebeløpet som skal betales for den gjeldende dekningsperioden din.

10. DIN RETT TIL Å SI OPP FORSIKRINGEN

Du kan si opp forsikringsytelsene dine i henhold til disse Vilklårene etter at Betenkningsperioden er utløpt dersom:

- (i) du ikke lenger trenger dekning, og du har informert Agenten skriftlig. Agenten vil da si opp forsikringen din umiddelbart og refundere alle premier som er forhåndsbetalt av deg for alle gjenstående måneder av forsikringen. Hvis du har valgt å betale premien din i månedlige avdrag, vil oppsigelsen tre i kraft på datoen da neste betalingstermin ellers ville forfalle;
- (ii) du ikke lenger har din Forsikrede Enhet fordi du har mistet den eller på annen måte har kastet den og du har informert Agenten skriftlig. Forsikringen din vil da opphøre og du vil bli refundert i sin helhet med eventuelle Premier som er forhåndsbetalt av deg for alle gjenstående måneder av forsikringen; eller
- (iii) du ikke godtar endringer i forsikringen og/eller Premien din i samsvar med punkt 16(i) nedenfor. Du kan si opp forsikringen umiddelbart ved skriftlig varsel til Agenten, som vil tre i kraft ved Agentens mottak ved utløpet av din nåværende forsikringsperiode. På og fra datoen som inntreffer tolv (12) måneder etter Ikrafttredelsesdatoen ("**Tolv månedersdato**"), har du rett til å si opp forsikringsytelsene dine i henhold til disse Vilklårene når som helst ved å gi Agenten minst førtiåtte (48) timers varsel med virkning på datoen som inntreffer én (1) måned etter Tolv månedersdatoen eller på samme dag som inntreffer månedlig deretter. Ditt oppsigelsesvarsel må gis ved en av kontaktmetodene spesifisert i punkt 12(iii). Dersom du i stedet har betalt Premien din i sin helhet med månedlige avdrag, vil Premien din bli refundert for perioden fra ikrafttredelsesdatoen for oppsigelsen (det er underforstått at enhver påbegynt måned skal betales).

11. OPPSIGELSE AV DIN FORSIKRING PÅ VEGNE AV FORSIKRINGSSSELKAPET

- (i) Uten at det berører punkt 4 og 16, kan forsikringen din sies opp:
 - (a) med fjorten (14) dagers skriftlig varsel dersom du ved tegning av forsikringen oppgir vesentlig informasjon som er usann eller villedende eller hvis det i lys av omstendighetene kan vises at du ikke har gjort rimelige anstrengelser for å gi vesentlig nøyaktig informasjon;
 - (b) med to (2) måneders skriftlig varsel, i den grad dette er nødvendig for å overholde gjeldende lover eller forskrifter, inkludert eventuelle økonomiske sanksjoner som hindrer oss i å tilby forsikring; eller
 - (c) med umiddelbar virkning hvis du har informert Agenten om at du ikke lenger har den Forsikrede Enheten som følge av å miste den eller på annen måte avhende den.
- (ii) Din forsikring vil være ugyldig ved bevisst ureddelig oppførsel fra din side (eller fra en person som handler på dine vegne) i forhold til dekning i henhold til disse Vilklårene.
- (iii) Hvis Agenten sier opp forsikringen din, vil Agenten beregne tilbakebetaling til deg på en pro rata-basis for perioden du var forsikret, og vil refundere saldoen av betalte Premier, med mindre du har meldt en skade, vil Agenten si opp forsikringen pga. ureddelig opptreden i samsvar med punkt 11(ii).

12. HVORDAN KONTAKTE ADMINISTRATOREN OG AGENTEN

Du kan kontakte Administratoren og Agenten på følgende måte:

- i. For krav om forsikringserstatning:
Skadeavdelingen hos administratoren:

Nettportal	https://no.careplus.co
E-post	support.no@careplus.co
Post	Bolttech Device Protection (Ireland) Limited Kohlmarkt 8-10, 1010 Wien, Østerrike

- ii. For Klager:
Customer Experience Manager hos Agenten:

Nettportal	https://no.careplus.co
E-post	complaints.no@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wien, Østerrike

- iii. For Tilbaketrekking eller Oppsigelse
Kontakt Agenten:

Nettportal	https://no.careplus.co
E-post	contact.no@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wien, Østerrike
Telefon	+47 21 89 77 66

- iv. For alle andre forespørslar:
Kundeserviceavdelingen hos Agenten:

Nettportal	https://no.careplus.co
E-post	contact.no@careplus.co
Post	Bolttech Digital Insurance Agency (EU) GmbH Kohlmarkt 8- 10, 1010 Wien, Østerrike
Telefon	+47 21 89 77 66

13. HVORDAN MELDE EN SKADE OG SKADEBEHANDLINGEN

Hvordan melde en tyveriskade

Forsikringsavtaleloven § 4-10 tredje ledd fastsetter at forsikrede skal melde fra til forsikringsselskapet uten ugrunnet opphold. Du må umiddelbart melde skaden til Administratoren, og senest førtiåtte (48) timer etter hendelsen, der det er mulig ved å bruke kontaktdetaljene gitt i punkt 12(i). Du må anmelde Tyveriet til politiet innen tjuefire (24) timer etter at du ble kjent med hendelsen. Du skal, så snart det er rimelig mulig og senest seksti (60) dager etter Tyveriet, gi Administratoren et referansenummer fra anmeldelsen og navnet på politistasjonen der anmeldelsen er gjort, sammen med bevis på at du har meldt fra til din mobiloperatør at din Forsikrede Enhet er Stjålet slik at SIM-kortet ditt kan blokkeres.

Vær oppmerksom på at Administratoren kan samarbeide med politiet for å spore den stjålne Forsikrede Enheten. Hvis din stjålne Forsikrede Enhet blir funnet etter at du har mottatt forsikringsytelser i henhold til disse Vilkårene, blir den Administratorens eiendom. En betydelig forsinkelse i å melde fra om Tyveri kan påvirke din mulighet til å melde skade under denne forsikringen i den grad det påvirker oss negativt.

Du er pålagt å bistå Administratoren i etterforskningen av forsikringskravet ditt og på forespørsel gi Administratoren alle relevante dokumenter og/eller informasjon Administratoren måtte be om. Unnlatelse av å gjøre dette kan påvirke din mulighet til å melde skade under denne forsikringen.

Hvordan melde en Utilisikket skade eller Væskeskade

Hvis du ønsker å melde en skade, må du kontakte Skadeavdelingen senest førtiåtte (48) timer etter at den Utilisiktede skaden eller Væskeskaden er oppdaget, ved å bruke kontaktdetaljene gitt i punkt 12(i) i disse Vilkårene.

Som et første steg vil Administratoren forsøke å løse problemet ditt ved å feilsøke. Hvis Administratoren ikke kan løse problemet ditt ved å feilsøke, vil Administratoren bekrefte detaljene for din gyldige forsikring og omstendighetene rundt skaden. Administratoren kan kreve bevis på kjøp av den Forsikrede Enheten. Administratoren vil bestrebe seg på å ta en avgjørelse om skaden din på det tidspunktet. Hvis Administratoren trenger ytterligere informasjon, vil Administratoren varsle deg om dette.

Du er pålagt å bistå Administratoren i etterforskningen av skadekravet ditt og på forespørsel gi Administratoren alle relevante dokumenter og/eller informa-

sjon Administratoren måtte be om. Unnlatelse av å gjøre dette kan påvirke din mulighet til å melde skade under denne forsikringen.

Betaling av egenandel

Egenandelen som er angitt i e-Beviset skal betales til Administratoren med bankkort eller kredittkort.

Hvordan Administratoren håndterer en Utilisikket skade

Hvis forsikringskravet ditt godkjennes, og Administratoren fastslår at en reparasjon av den Forsikrede Enheten er mulig og ikke er økonomisk ulønnsom, vil Administratoren henvise deg til en av Butikkverkstedene eller be deg om å sende enheten til et Verksted.

Hvis et Butikkverksted i ditt område skal brukes, vil Administratoren informere deg om plasseringen og gi deg nødvendig informasjon for å lette reparasjonen. Hvis skaden dekkes av denne forsikringen, vil Administratoren betale kostnadene for reparasjonen direkte, der det er mulig, ellers vil Administratoren refundere kostnadene for Butikkverkstedets reparasjon.

Hvis et Verksted skal brukes, vil Administratoren forklare prosessen for deg på tidspunktet for kravet og sørge for forsendelse og retur. Før levering må du sørge for at alle tilgangsbegrensninger på den Forsikrede Enheten (f.eks. passord, Google-låser på den Forsikrede Enheten, fingeravtrykk-ID, ansiktsskanning) er deaktivert, så langt det er praktisk mulig. Hvis skaden dekkes av denne forsikringen, vil Administratoren sørge for reparasjon av din Forsikrede Enhet.

Hvis Administratoren ikke kan reparere den Forsikrede Enheten, vil Administratoren sørge for at du får et erstatningsprodukt. I slike tilfeller vil den opprinnelige Forsikrede Enheten bli Administratorens eiendom og vil ikke returneres til deg. Hvis Administratoren fastslår at skaden som har oppstått ikke samsvarer med skaden som kreves dekket, eller hvis Administratoren ikke kan få tilgang til enheten på grunn av passordbeskyttelse eller andre tilgangsbegrensninger, vil den Forsikrede Enheten returneres til deg ureparert eller ødelagt på din forespørsel.

Erstatning

Hvis kravet ditt blir godkjent og Administratoren fastslår at den Forsikrede Enheten ikke kan repareres eller er økonomisk ulønnsom å reparere, vil Administratoren sørge for erstatning av den Forsikrede Enheten med, etter Administratorens valg, en ny eller nyreparert vare av samme type, eller med lignende spesifikasjoner.

Hvis du blir informert om dette på et Butikkverksted, vennligst kontakt Administratoren for å avtale erstatning. Administratoren vil gjøre rimelige anstrengelser for å matche fargen til den Forsikrede Enheten, men dette er kanskje ikke alltid mulig.

Hvis kravet ditt godkjennes før kl. 18.00 mandag til fredag, vil en erstatningsenhet bli levertes i løpet av neste virkedag til en adresse i Regionen spesifisert av deg. Hvis du melder et krav etter kl. 18.00 på en fredag eller lørdag, kan du forvente at erstatningsvaren leveres innen to virkedager. Lengre leveringstid kan gjelde dersom en tidligere leveringstid ikke er mulig på grunn av forhold utenfor Administratorens rimelige kontroll.

Skulle du ikke være tilgjengelig for å motta levering på datoen eller tidspunktet for forventet levering, vil Administratoren avtale en annen leveringsdato uten ytterligere kostnad for deg innen rimelig tid. Skulle du også gå glipp av leveringen på denne datoen, kan Administratoren kreve at de rimelige kostnadene for eventuelle forsøk på levering etter dette betales av deg. Dersom du sender Administratoren en defekt Forsikret Enhet som en del av et krav om bytte, blir den eiendommen til Administratoren som vil beholde enheten og slette alle personlige data fra den.

Retur av din Forsikrede Enhet

Hvis Administratoren kan hente din Forsikrede Enhet på tidspunktet for levering av erstatningsenheten, vil Administratoren gi deg beskjed på tidspunktet for kravet ditt, og du må ha det klart for henting.

Garanti for reparasjoner

En tre (3) måneders garanti vil bli tilbudt på reparasjonene. Du må ved mottak kontrollere at den reparerte enheten er fullt funksjonell. Vennligst informer Administratoren umiddelbart hvis enheten fortsatt har feil, og Administratoren kan be deg om å ta kontakt med det samme Butikkverkstedet eller Verkstedet som utførte den første reparasjonen.

Oppgjør ved pengebetaling

I visse unntakstilfeller hvor det kanskje ikke er mulig å reparere den Forsikrede Enheten, kan Administratoren gjøre opp kravet ditt ved kontantbetaling. Beløpet du vil motta vil bli bestemt av Administratoren enten på grunnlag av kjøpesummen for din opprinnelige Forsikrede Enhet eller gjeldende erstatningskostnad for et lignende produkt av samme klasse og kvalitet som din Forsikrede Enhet, avhengig av hva som er det laveste beløpet.

Ansvar for dine data og apper

Verken vi eller Administratoren vil være ansvarlig for lagring av noen av dine data, inkludert personlige data som er lagret på den Forsikrede Enheten under reparasjonen. Vi anbefaler at du tar en sikkerhets kopi av dine personlige data og appene dine før du leverer eller sender den Forsikrede Enheten til Butikkverkstedet eller Verkstedet. Du må fjerne SIM-kortet og eventuelle SD-kort før du leverer eller sender den Forsikrede Enheten.

Dersom du ønsker å trekke tilbake et meldt krav

Hvis du ønsker å trekke tilbake kravet ditt etter at oppgjør er igangsatt, vennligst kontakt Administratorens kravavdeling ved å bruke detaljene angitt i punkt 12(i) ovenfor.

Hvis du etter tretti (30) dager etter å ha meldt et krav, ikke har gitt Administratoren din Forsikrede Enhet eller gjort den tilgjengelig for henting for reparasjon eller erstatning, vil Administratoren ha rett til å kansellere kravet ditt og returnere Egenandelen til deg.

14. KUNDESERVICE OG KLAGER

Vi mener at du fortjener høflig, rettferdig og rask service. Dersom denne tjenesten eller forsikringen i henhold til Vilklårene på noe tidspunkt ikke oppfyller dine forventninger, vennligst kontakt Agenten ved å bruke kontaktopplysningene nedenfor, og oppgi navnet ditt og IMEI-nummeret for din Forsikrede Enhet for å hjelpe Agenten med å håndtere din forespørsel raskt.

Hvis du av en eller annen grunn ikke er fornøyd og ønsker å klage, vennligst kontakt Customer Experience Manager på kontaktdetaljene oppgitt i punkt 12(ii) i disse Vilklårene.

Agenten vil kontakte deg for å bekrefte klagen din og forklare klagebehandlingen og gi deg beskjed når du kan forvente et fullstendig svar. Skulle dette ta lengre tid enn forventet vil Agenten holde deg oppdatert om fremdriften. De fleste av våre kunders forespørsler kan løses raskt, men noen ganger er det behov for mer detaljerte henvendelser. Agenten vil behandle forespørselen din så raskt som mulig og senest innen en fjorten (14) dagers periode fra datoen Agenten mottok klagen din.

Hvis du ved slutten av fjorten (14) dagers perioden ikke har mottatt et definitivt svar fra Agenten eller du fortsatt ikke er fornøyd, kan du sende inn klagen din til Finansklagenemnda ("FinKN") for en ikke-bindende rådgivende utenrettslig avgjørelse. Agenten vil forklare hvordan dette gjøres i det endelige svarbrevet.

Finkn kan kontaktes på følgende måte:

Skriftlig	Finansklagenemnda Pb. 53 Skøyen 0212 Oslo
Telefon	+47 23 13 19 60
E-post	post@finkn.no
Online	https://finkn.no

Alternativt kan du rette klagen din til Agentens tilsynsmyndighet:

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

Alternativt kan du rette klage til Financial Services and Pensions Ombudsman. Financial Services and Pensions Ombudsman kan kontaktes på følgende måte:

Skriftlig	The Financial Services and Pensions Ombudsman Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29
Telefon	+353 1 567 7000
E-post	info@fspoi.ie
Online	www.fspoi.ie

Vi er et irskbasert forsikringselskap. I tillegg til klageprosessen som er angitt ovenfor, kan enhver tvist mellom deg og Forsikringselskapet, der begge parter er enige, henvises til en voldgiftsdommer som enten vil være en jurist eller en advokat. Hvis partene ikke kan bli enige om valg av voldgiftsdommer, kan Bar Council of Ireland bli bedt om å foreta en nominasjon av en advokat med passende erfaring innen forsikringsrett. Voldgiften vil være bindende og utføres i henhold til den irske voldgiftsloven av 2010.

Kostnadene for voldgiften vil være etter voldgiftsdommerens skjønn. Hvis forsikringsdekningen er inngått online, kan du også bruke EU-kommisjonens plattform for online tvisteløsning (ODR) ved å benytte følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Denne prosedyren påvirker ikke din rett til å ta rettslige skritt. En brosjyre med detaljerte forklaringer av klage-/klageprosedyren kan bes om.

15. OVERFØRING AV DIN FORSIKRING

Denne forsikringen kan ikke overføres til noen annen person eller enhet (bortsett fra en Erstatningsenhet levert under disse Vilklårene, forutsatt at denne har samme eller lignende spesifikasjoner som den Forsikrede Enheten som erstattes).

16. GENERELLE VILKÅR OG BETINGELSER

(i) Premiejustering

Vi forbeholder oss retten til å gjøre endringer i premie- og forsikringsdeknin-

gen på neste fornyelsesdato. Du skal gis minst én (1) måneds varsel. Denne perioden starter på varseldatoen. Du har rett til å si opp forsikringsavtalen ved rekommandert brev eller levering mot kvittering. I dette tilfellet vil oppsigelsen tre i kraft umiddelbart etter at du gir beskjed

(ii) Gjeldende lov

Disse forsikringsvilkårene er underlagt loven i Regionen, og unntatt der partene har underkastet seg en bindende voldgift som nevnt i punkt 14, vil domstolene i Regionen ha eksklusiv jurisdiksjon i forhold til eventuelle tvister knyttet til forsikringsdekningen din, inkludert disse Vilklårene.

(iii) Bedrageri

Hvis et krav under denne forsikringen er uredelig eller er ment å vilde, eller hvis noen villedende eller uredelige midler brukes av deg eller noen som handler på dine vegne for å oppnå ytelser under denne forsikringen, vil din rett til enhver ytelse under denne forsikringen opphøre, disse Vilklårene vil bli kansellert, og vi eller Administratoren vil være berettiget til å iverksette rettslige skritt for å få tilbake utbetalte ytelser og kostnader som er påløpt som følge av slike uredelige eller villedende krav.

(iv) Du må svare sannferdig på enhver forespørsel om informasjon hvis du slutter deg til forsikringen under disse Vilklårene eller sender en forespørsel om å endre forsikringen din. Eventuelle usanne eller villedende faktiske påstander du fremsetter kan påvirke gyldigheten av forsikringen din, eventuelle ytelser vi tidligere har gitt deg og muligheten for å fremsette ytterligere krav.

(v) Vi er juridisk forpliktet til å forhindre svindel. Detaljer om forsikringsssøknaden din og ethvert krav du melder kan utveksles mellom forsikringselskapet for å forhindre uredelige krav.

17. DOBBELTFORSIKRING

Du må informere Administratoren om at det finnes andre forsikringer som er inngått med andre forsikringselskaper som dekker den Forsikrede Enheten for de samme kravene.

Du kan, etter eget skjønn, velge hvilket forsikringselskap du ønsker å melde kravet ditt til.

18. LOVFESTEDE RETTIGHETER

Denne forsikringen påvirker ikke dine lovfestede rettigheter, inkludert eventuell dekning gitt under produsentens lovfestede garanti for din Forsikrede Enhet for tap forårsaket av en produksjonsfeil eller tilbakekalling av din Forsikrede Enhet der mangelen eller tilbakekallingen oppstår under produsentens garanti.

19. FORSIKRINGSELSKAP, AGENT OG ADMINISTRATOR

Forsikringsytelsene er gitt til deg av oss som Forsikringselskap, AmTrust International Underwriters DAC.

Din forsikring er ordnet for deg av Agenten, vår forsikringsagent.

Ytelsene under dine Vilkår administreres på vegne av oss av Agenten og Administratoren som våre Administratorer. De har full myndighet til å handle på våre vegne i forhold til administrasjonen av dine Vilkår. Følgelig, der disse Vilklårene refererer til at vi tar en avgjørelse eller foretar en handling, inkluderer dette at Administratoren eller Agenten (etter behov) tar en slik beslutning eller foretar en slik handling. Du kan kontakte Administratoren og Agenten ved å bruke detaljene i punkt 12.

20. ENDRINGER TIL DINE OPPLYSNINGER

Du må informere Administratoren om enhver endring av opplysningene dine slik de brukes i disse Vilklårene og i e-Beviset.

21. SPRÅK

All kommunikasjon med deg vil foregå på norsk.

22. EVENTUELLE UOVERENSSTEMMELSER MELLOM VILKÅRENE OG E-BEVISSET

Ved eventuelle uoverensstemmelse mellom disse Vilklårene og e-Beviset, skal sistnevnte ha forrang.