

# FÖRSÄKRINGSVILLKOR

Gällande Försäkringar sålda från och med 2014-11-02 till 2015-08-30

## INLEDNING

Detta är villkoren för **ditt** Phone House försäkringsavtal. **Vi**, Aviva Insurance Limited, utfärdar försäkringen. Dessa villkor ger **dig** fullständig information om vad försäkringen omfattar, inte omfattar och de begränsningar och villkor som gäller.

**Elgiganten Phone House** har valt **oss** som försäkringsgivare av detta avtal, och **vi** ansvarar inför **dig** under dessa villkor, men medarbetarna på **Elgiganten Phone House** hjälper **oss** att hantera **ditt** avtal och hantering av ersättningskrav.

Om **du** behöver ändra något i **ditt** avtal, göra en skadeanmälan eller bara har en fråga, kan du ringa **Elgiganten Phone House** på 0771-99 10 00 eller skicka e-post till

[insurance.phonehouse@cc.giganten.se](mailto:insurance.phonehouse@cc.giganten.se)

## FÖRSÄKRINGSAVTAL

1. Dessa villkor och **ditt försäkringsbrev** utgör tillsammans försäkringsavtalet mellan **dig** och **oss**. Läs dem och förvara dem på en säker plats.
2. I gengäld mot att **du** betalar **dina premier**, erbjuder **vi** det skydd som framgår av dessa villkor för **din produkt** under försäkringstiden.
3. **Vi** tillhandahåller skydd av produkten enligt detta avtal under förutsättning att **du** iakttar och uppfyller villkoren, bestämmelserna och skyldigheterna i försäkringsavtalet.

## DEFINITIONER

När nedanstående termer och fraser i **fet stil** används, skall de ha sådan betydelse som följer;

### Tillbehör

Alla standardtillbehör som levereras av tillverkaren tillsammans med **din produkt** och alla andra produkter som du har köpt från en **återförsäljare**, och som är avsedda att användas specifikt med **din produkt**.

### Fel

**Din produkt** slutar att fungera på grund av ett internt elektriskt eller mekaniskt fel som inträffar efter det datum då tillverkarens garanti upphör att gälla.

### Försäkringsbrev

Phone House försäkringsbrev som utfärdas av **återförsäljaren** på **Aviva:s** vägnar, och som utgör en del av **ditt** försäkringsavtal.

### Skada

Oavsiktlig skada av din produkt, inklusive vatten- och skärmskador, orsakad av en plötslig och oförutsedd händelse, eller illasinnad skada orsakad av någon annan än **användaren**, som påverkar **produktens** funktion.

### Elgiganten Phone House

Det operativa teamet hos **Elgiganten Phone House**, som hanterar **ditt** avtal och **dina** ersättningskrav.

### Händelse

Den enskilda omständighet som föranleder att ett ersättningskrav för **skada**, stöld, **förlust** eller **fel** uppstår i enlighet med **ditt** avtal.

### Förlust

Oavsiktlig förlust av **produkten** av **användaren**.

### Nätoperatör

Företaget som tillhandahåller det nät till vilket **din produkt** är ansluten och till vilket **du** betalar för nättjänster.

## **Annan behörig myndighet**

Myndighet med behörighet att handlägga anmälningar om borttappad eller stulen egendom där polisen saknar sådan behörighet.

## **Produkt**

Föremålet som omfattas av **ditt** försäkringsavtal, och som anges i **ditt försäkringsbrev**.

### **Elgiganten Phone House**

Eliganten Phone House AB, företaget är registrerat i Sverige med org.nummer 556471-4474, vars huvudsäte ligger på Marcusplatsen 9, Box 4161, 131 04 Nacka, Sverige.

## **Premie(r)**

De belopp som ska betalas av **dig** för försäkringen enligt **ditt avtal**, enligt uppgifterna i **ditt försäkringsbrev**.

## **Återförsäljare**

Inköpsställen där det går att köpa Phone House försäkring. Detaljerade uppgifter om den återförsäljare där **din produkt** och Phone House försäkring inhandlades finns på **ditt försäkringsbrev**.

## **Olovligt brukande**

Samtal, datanedladdningar, e-postmeddelanden, internetanvändning, MMS, meddelanden och SMS-meddelanden som skapats eller skickats efter stöld eller **förlust** av **din produkt**.

## **Användare**

**Du** eller någon annan för **dig** känd person som fått **ditt** tillstånd att använda **produkten**, och som använder den vid tiden före en **händelse** som leder till ett ersättningskrav.

## **Vi, oss, vår, Aviva**

Aviva Insurance Limited, ett företag registrerat i Skottland, registreringsnummer 2116 med registrerat säte i Pitheavlis, Perth PH2 0NH och den agent som **vi** utser. Aviva Insurance Limited är auktoriserat av Prudential Regulation Authority och regleras av Financial Conduct Authority och Prudential Regulation Authority. Firm Reference Number 202153.

## **Du, din, ditt**

Den person eller företag vars namn anges på **försäkringsbrevet**.

## **KVALIFIKATIONER**

För att omfattas av Phone House försäkring måste följande villkor vara uppfyllda, skall du:

- a. vara bosatt i Sverige, och
- b. ha fyllt 18 år

Om det rör sig om ett företag, måste företaget vara registrerat i Sverige.

## **OMFATTNING**

### **Försäkringsperiod**

1. Försäkringen för **skada**, stöld och **förlust** gäller från **din** försäkrings startdatum, vilket anges på **ditt försäkringsbrev**.

Försäkringen för **fel** gäller från det att **din** tillverkares eller Elgiganten garanti gått ut.

2. Om **du** betalar **din premie** årligen, gäller försäkringen i 12 månader från det datum då **din** försäkring började gälla. **Du** har

möjlighet att förnya **din** försäkring på varje årsdag av detta datum, under maximalt 5 år, såvida det inte avbryts av **dig** eller **oss** dessförinnan.

3. Om **du** betalar **dina premier** kvartalsvis, kommer **din** försäkring att förlängas med tre månader i taget, i maximalt 5 år, såvida det inte sägs upp av **dig** eller **oss** före detta.

4. Om **vi** ersätter **din produkt**, fortsätter försäkringen att gälla på samma villkor som tidigare.

### **Produkt**

1. **Din produkt** är försäkrad mot **skada**, stöld, **förlust** och **fel** med en gällande försäkring, på de villkor som anges för försäkringen.

2. Om **skada** eller **fel** omfattas, reparerar eller ersätter **vi din produkt**. Om **stöld** eller **förlust** omfattas ersätter **vi din produkt**. Se avsnittet "Ersättningskrav" för mer information.

### Tillbehör

1. **Vi** ersätter **dina tillbehör** om:

a. **vi** ersätter **din produkt** och dess **tillbehör** om de har **skadats**, stulits eller **förlorats** vid samma **händelse**

som **produkten**; eller

b. **vi** ersätter **din produkt** med ett annat märke eller en annan modell, och detta innebär att **du** inte längre kan använda **dina** befintliga **tillbehör**.

2. Innan **vi** kan ersätta **dina tillbehör** måste **du** kunna uppvisa underlag på att du har köpt dem hos en återförsäljare. **Vi** ersätter **dina tillbehör** med ett belopp upp till 3 250 kr per anmälan.

### Vad som inte omfattas

1. Alla ersättningskrav för **skada** orsakad av allmänt slitage.

2. Kosmetisk skada så som hack, repor eller andra typer av skada som inte påverkar **produktens** funktion.

3. Alla ersättningskrav för **fel** eller **skada** på grund av:

a. felanvändning eller underlåtenhet att följa tillverkarens instruktioner;

b. problem som inte kan härledas till hårdvaran, t.ex. programvaruproblem, datanedladdningar och skadlig programvara så som virus, maskar, spionprogram, adware eller trojaner;

c. användning av tillbehör som inte har godkänts av **produktens** tillverkare;

d. fel på någon extern elektrisk tillförsel/anslutning;

e. underhåll, reparationer och/eller någon form av rengöring och/eller återställning (såvida inte **vi** utförde reparationen eller återställningen som följd av ett ersättningskrav från **dig** i enlighet med försäkringen);

f. kosmetiska förbättringar, t.ex. guldplätering;

g. alla problem som omfattas av tillverkarens eller Phone House produktgaranti.

4. Alla ersättningskrav på grund av **stöld** från ett oöväntat fordon, om inte:

a. **produkten** har placerats utom synhåll i ett av fordonets stängda förvaringsutrymmen; och

b. fordonet var säkert låst, men bröts upp med kraft och/eller våld;

5. Alla ersättningskrav på stöld eller **förlust** som uppstår då **användaren** medvetet har lämnat **produkten** utan uppsyn och osäkrad.

Med utan uppsyn menar **vi** att den lämnas utom räckhåll, utan att någon person som är känd för **användaren** observerar, övervakar eller ser **produkten**.

Med osäkrad menar **vi** att **produkten** lämnas på en plats där den lätt kan tillgripas av en person som inte är känd för **användaren**, utan att de behöver använda kraft och/eller våld, förutom:

a. då **telefonen** befinner sig i **användarens** privata bostad, eller hos någon som **användaren** känner, samtidigt som **användaren** befinner sig i den privata bostaden; eller

b. om **telefonen** befinner sig på **användarens** arbetsplats och **användaren** har vidtagit lämpliga åtgärden för att

säkerställa att **telefonen** inte befinner sig inom synhåll;

6. Allt som nämns i avsnittet Allmänna undantag.

### Olovligt brukande

Om **din produkt förloras** eller stjäls, och **ditt** ersättningskrav på **förlust** eller stöld accepteras av **oss**, täcker **vi** kostnaderna för all **olovligt brukande** som uppgår till ett värde av 25 000 kr. Denna gräns innefattar alla **din nätoperatörs** skatter eller avgifter.

För att **vi** ska ersätta **olovligt brukande** måste **du**:

1. meddela **din nätoperatör** om **förlusten** eller stölden inom 24 timmar efter att du har upptäckt det.

(De kan spärra **ditt** SIMkort så att det inte längre kan användas); och

2. ge **oss**:

a. en specificerad faktura från **din nätoperatör** som tydligt visar det **olovliga bruket** och kostnaderna som uppstått på **ditt** månatliga abonnemang. **Vi** kan också komma att kräva tidigare specificerade fakturor från **dig**; eller

b. om **du** har kontantkort, måste **du** skaffa underlag från **din nätoperatör** på den tillgängliga krediten vid tiden för **förlusten** eller stölden, eller bevis på **dina** senaste påfyllningar.

## Global täckning

Denna försäkring har samma täckningsnivå oavsett var i **världen användaren** befinner sig, förutsatt att produkten inte har varit utanför **Sverige** i mer än 60 dagar i följd. Om en **händelse** inträffar när **användaren** är utomlands, reparerar eller ersätter **vi inte produkten** förrän **användaren** återvänder till Sverige.

## SJÄLVRISK

**Vi** betalar inte den första delen av något ersättningskrav. Detta kallas för självrisk, en avgift som **vi** tar ut av **dig** innan vi ersätter **telefonen**, eller efter att den reparerats. Självrisk för varje godkänt ersättningskrav visas på **ditt försäkringsbrev**. Ingen självrisk behöver betalas för **fel som täcks av produktgarantin**.

## ALLMÄNNA UNDANTAG

**Dessa undantag gäller för hela försäkringen**

Denna försäkring omfattar inte:

1. Någon **händelse** som har inträffat innan det datum då denna försäkring började gälla;
2. Något ersättningskrav till följd av en tillverkares **fel** eller återkallande av **produkten**;
3. **Förluster** som uppstår till följd av att **produkten** inte kan användas, eller förluster som inte är ett direkt resultat av den försäkrade **händelsen** i sig;
4. Alla kostnader som hör samman med rengöring, service, inspektion eller justeringar av **produkten**, som enligt tillverkaren ska utföras regelbundet av **dig** eller någon annan, och som anges som sådana i tillverkarens instruktioner och/eller installationsguide;
5. Alla ersättningskrav om **produkten** har ändrats med tekniska förbättringar eller har reparerats av någon annan än tillverkaren eller någon av dess auktoriserade verkstäder. Om **produkten** har genomgått kosmetiska förändringar omfattas **produkten**, men inte de kosmetiska förändringarna;
6. Förlust av lagrad information, inklusive (men inte begränsat till) alla data, nedladdningar, videor, musikfiler och applikationer.
7. Alla kostnader som rör återskapande och/eller ominstallation och/eller inhämtning av data;
8. Fall där **du** inte är bosatt i Sverige vid tidpunkten för **händelsen**;
9. **Händelser** som orsakas av att någon myndighet eller annan auktoritet konfiskerar **din produkt**;
10. Ekonomiska förluster som är en följd av att **din produkt** används utan **ditt** medgivande för att komma åt **ditt** bankkonto, **din** mobila plånbok eller liknande, och/eller för att göra inköp, såvida förlusten inte uttryckligen omfattas av avsnittet

### Olovligt brukande;

11. Alla konsekvenser som är ett direkt eller indirekt resultat av något av följande, eller något som hör ihop med följande, oavsett om någon annan orsak eller händelse har bidragit till en sådan konsekvens: a. Krig: Alla former av krig, invasion, agerande av fiendemakt, fiendligheter eller krigsliknande operation eller operationer (oavsett om krig har förklarats eller inte), inbördeskrig, myteri, uppror, revolution, militärkupp, revolt, civila oroligheter som antar samma proportioner som, eller motsvarar, en resning, militärkupp eller övertagande makt  
b. Terrorism: Alla händelser inklusive, men inte begränsat till:
  1. användning av hot om våld och/eller våld; och/eller
  2. åverkan eller skada på liv eller egendom (eller hot om sådan åverkan eller skada) inklusive, men inte begränsat till, åverkan eller skada från kärnvapen och/eller kemiska och/eller biologiska och/eller radiologiska vapen, orsakade eller framkallade av person(er) eller grupp(er) av personer helt eller delvis för politiska, religiösa, ideologiska eller liknande syften, eller som hävdas orsakas eller framkallas för sådana syften:  
och/eller
  - c. Alla åtgärder som vidtas för att kontrollera, förhindra, motverka eller på annat sätt hör samman med krig eller terrorism;
12. Alla **händelser** som orsakas avsiktligt av **dig** eller någon annan **användare** av **din telefon**

## ALLMÄNNA VILLKOR

### Dessa villkor gäller för hela försäkringen

1. Försäkringen kan inte överföras på någon annan person.
2. **Aviva** och **användaren** måste följa villkoren i försäkringen. Om **användaren** inte följer villkoren i försäkringen kan det hända att **produkten** inte täcks av skyddet.
3. **Användaren** måste vidta nödvändiga åtgärder för att skydda **produkten** och dess **tillbehör** från att **skadas**, stjälas eller **förloras**.
4. **Användaren** måste använda och hantera produkten och dess **tillbehör** enligt tillverkarens instruktioner.
5. Om **du** betalar **din premie** kvartalsvis, måste **du** betala **din premie** i tid.
6. Om det finns någon annan försäkring vid tiden för en **händelse** som resulterar i ett ersättningskrav i enlighet med denna försäkring, har **vi** rätt att kontakta den försäkringsgivaren för ett bidrag till ersättningskravet.

## ERSÄTTNINGSKRAV

### Anmälan av ett ersättningskrav.

Vi reglerar alla giltiga ersättningskrav genom att byta ut eller reparera **din produkt**. **Du** måste följ proceduren nedan när du framställer ett ersättningskrav. Om **du** inte följer denna procedur kan det hända att **du** inte omfattas av försäkringen, eller att **du** omfattas i begränsad utsträckning.

1. Om **din produkt** har **stulits** eller **förlorats** måste **du** anmäla detta till polisen eller **annan behörig myndighet** så fort en sådan **stöld** eller **förlust** upptäcks, och begära en polisrapport innan **du** framställer ditt ersättningskrav. **Du** behöver visa polisrapporten för att understryka **ditt** ersättningskrav.
2. Om **din produkt** har **förlorats** eller stulits rekommenderar **vi** att **du** anmäler detta till din **nätoperatör** inom 24 timmar efter att du har upptäckt detta. För att framställa ett ersättningskrav grundat på **olovligt brukande** måste **du** meddela **din nätoperatör** inom 24 timmar.
3. För ersättningskrav grundat på **skada** och **fel** måste **du** låsa upp säkerhetsskyddet på din **produkt** innan **vi** kan behandla **ditt** ersättningskrav, om **din produkt** är säkerhetsskyddad med t.ex. Activation Lock eller Hitta Min iPhone på iPhone.
4. **Du** måste framställa kravet inom 60 dagar från det att **skadan**, stölden, **förlusten** eller **felet** upptäcks.
5. För att framställa ett ersättningskrav grundat på **skada** eller **fel** ber vi **dig** att ta **produkt** till en **återförsäljare** så att **produkten** kan bedömas och vid behov, ersättas eller repareras. Om **du** inte kan ta **produkten** till en butik, kan du ringa **oss** på 0771-110 366.
6. Om **du** vill upprätta en skadeanmälan grundat på stöld eller **förlust** kan **du** besöka en **Elgiganten Phone House** -butik eller besöka <https://www.phonehouse.se>. **Du** behöver uppge **ditt** namn, **din** adress, **ditt** personnummer och försäkringsnumret som står på **ditt försäkringsbrev**.

### Hanteringen av ersättningskrav

Alla ersättningskrav hanteras på följande sätt:

1. **Vi** reglerar ersättningsanspråk genom att ge **dig** en ersättnings**produkt**, eller genom att reparera **din produkt**. Om vi ersätter **din produkt**, om det går, ersätter vi den med samma märke och modell som **din** ursprungliga **produkt**. Om detta inte är möjligt tillhandahåller **vi** en alternativ ersättnings**produkt** som kan vara av en annan färg eller modell, eller vara tillverkad av en annan tillverkare. Detta kan innebära att egenskaper och funktioner kan var annorlunda, men ersättningsprodukten kommer att vara funktionsmässigt likvärdig **din** ursprungliga **produkt**.
2. Våra ersättnings**produkter** kan vara renoverade modeller. Den kvarvarande perioden av en befintlig tillverkargaranti på **din** ursprungliga **produkt** överförs till ersättnings**produkten**. Om det är mindre än 90 dagar kvar på **din** befintliga tillverkargaranti, kommer **du** att få en ny 90-dagarsgaranti av Elgiganten Phone House.
3. Vi gör allt för att **du** ska få behålla **ditt** telefonnummer, men om detta inte är möjligt på grund av nätoperatören eller något annat skäl bortom vår kontroll, kommer **din** ersättnings-**produkt** att anslutas till ett nytt telefonnummer.
4. När **vi** har reglerat **ditt** ersättningskrav blir den ursprungliga **produkten** vår egendom. Om en **förlorad** eller stulen **produkt** återfinns, kan **du** behålla ersättnings**produkten** som **vi** har ersatt er med, men den återfunna **produkten** måste återföras till **oss**. För att göra detta, ring **oss** på 0771-110 366 eller skicka e-post till [forsakring@phonehouse.se](mailto:forsakring@phonehouse.se)

## UPPSÄGNING

### Uppsägning av din försäkring av dig

1. **Du** kan när som helst säga upp **din** försäkring. Om **du** säger upp den inom de första 14 kalenderdagarna kommer **du** att få full återbetalning av **premier** som du har betalt (såvida **du** inte har framställt ett ersättningskrav). **Du** kan endast utnyttja öppetköp via butik.
2. Om **du** har framställt ett ersättningskrav eller om **du** vill säga upp försäkringen efter de första 14 dagarna, och har betalt en årlig **premie**, har **du** rätt till en proportionerlig återbetalning, beräknat på antalet ej utgångna, hela månader som är kvar på **din** försäkring. Om **du** betalar **din premie kvartalsvis** är **du** inte berättigad till någon återbetalning och kommer att omfattas av försäkringen tills slutet av den period som **din** sista inbetalning täcker.
3. Om **du** säger upp **din** försäkring och betalar **premierna** via autogiro, måste **du** be **din** bank att avbryta detta.
4. **Du** kan avsluta **din** försäkring genom att ringa 0771-110 366, eller mejla [forsakring@phonehouse.se](mailto:forsakring@phonehouse.se). **Din** försäkring kan inte sägas upp i en butik.
6. **Du** måste säga upp **din** försäkring om **du** inte längre vill försäkra den **produkt** som finns angiven i ditt **försäkringsbrev**.
7. **Du** måste meddela **Phone House** om ändringar på **produkten** som är försäkrad. Se avsnittet "Ändringar som vi måste känna till" för mer detaljerad information.

### Uppsägning av din försäkring av oss

1. Om **du** betalar dina **premier** kvartalsvis måste **du** betala **dina premier** i tid (Allmänna villkor 5). Om en **premie** inte betalas i tid meddelar **vi dig** om detta, och om betalningen inte har mottagits inom 14 dagar, antingen efter **vårt** sjätte försök att dra beloppet, eller om **du** inte betalar på annat sätt, kommer **din** försäkring att sägas upp från **premierna** förfallodatum, utan att **vi** behöver meddela **dig** om detta. **Vi** kan, på begäran från **dig**, låta försäkringen återupptas efter att betalning har gjorts efter en sådan 14-dagarsperiod, om **vi** finner att rimligt skäl föreligger till detta.
2. **Vi** kan också säga upp denna försäkring under följande omständigheter:
  - a. Om **du** undanhåller information, förser oss med eller använder falsk information, eller uppger ofullständig information, som **vi** har bett om i samband med ett ersättningskrav, kan **vi** avslå ersättningskravet och säga upp försäkringen skriftligen med 14 dagars uppsägningstid. Detta kan resultera i att **du** förlorar alla rättigheter och fördelar under denna försäkring och att **du** inte har rätt till återbetalning om **dina** handlingar är avsiktliga eller oförsiktiga.
  - b. Om **du** använder **din** produkt för att begå brott eller för att främja brott, säger **vi** upp den skriftligen med 14 dagars uppsägningstid utan någon återbetalning av **premierna**.
  - c. Om **du** inte berättar för oss att **du** inte är bosatt i Sverige eller inte längre äger **produkten** som anges i ditt **försäkringsbrev**, i enlighet med "Ändringar som vi måste känna till", sägs **din** försäkring upp från det datum då **vi** först fick reda på en sådan ändring. Om en kvartalsvis **premie** har betalats efter detta datum, kommer denna att återbetalas. Om **du** betalar **din premie** årligen har **du** rätt till proportionerlig återbetalning av den betalda **premierna**, beräknat på antalet icke utgångna, hela månader som finns kvar på försäkringen.
  - d. **Vi** kommer att granska **dina** ersättningskrav under **din** försäkrings giltighetstid om **vi** någon gång anser att omständigheterna kring, och om antalet inlämnade ersättningskrav tyder på att **du** inte vidtar tillräckliga åtgärder för att skydda **din produkt** från **skada** eller **förlust** (Allmänna villkor 3), kan **vi** komma att säga upp **din** försäkring skriftligen med minst 30 dagars uppsägningstid. Om **du** betalar **din premie** kvartalsvis, sägs försäkringen upp i slutet av den period då **vi** sist mottog **premierna**. Om **du** betalar **din premie** årligen har **du** rätt till proportionerlig återbetalning av den betalda **premierna**, beräknat på antalet icke utgångna, hela månader som finns kvar på försäkringen.
3. Om **vi** säger upp **din** försäkring och **du** betalar kvartalsvisa **premier**, är **du** inte berättigad till någon återbetalning.
4. Förutom där det uttryckligen står annorlunda, kommer **du**, om **vi** säger upp **din premie** och **du** betalar årligen, har **du** rätt till en proportionerlig återbetalning av den inbetalda **premierna**, beräknat på antalet icke utgångna, hela månader som finns kvar på försäkringen.

## BEDRÄGERI

Om **vi** har skäl att tro att **ditt** ersättningskrav på något sätt är oärligt eller överdrivet, kan **vi** säga upp **din** försäkring och inte betala någon ersättning eller återbetala någon **premie** till **dig**. **Vi** kan också vidta rättsliga åtgärder mot **dig**.

## ÄNDRINGAR I DENNA ÖVERENSKOMMELSE

### Ändringar som vi behöver känna till

1. **Du** måste svara fullständigt och sanningsenligt på de frågor som **vi** ställer när **du** tar ut **din** försäkring och när **du** gör ändringar i **din** försäkring.

**Du** måste informera **oss** om följande ändringar:

- du** ändrar **din produkt** eller **din produkt** har ändrats under **din** tillverkares garanti; och/eller
- du** säljer **din produkt** eller för över ägarskapet till en annan person; och/eller
- du** ändrar **din** adress; och/eller
- du** ändrar **dina** bankuppgifter

Meddela även **oss** om **du**:

- ändrar **ditt** mobiltelefonnummer och/eller SIM; och/eller
- säger upp **ditt** kontrakt med **din nätoperatör**. Observera att **din** försäkring inte avbryts automatiskt när **du** avslutar **ditt** kontrakt med **din nätoperatör**.

När **du** informerar **oss** om en ändring, berättar **vi** för **dig** om detta påverkar **din** försäkring, t.ex. om **vi** kan acceptera ändringen och om så är fallet, om ändringen resulterar i ändrade villkor och/eller **premier** för försäkringen. Om **du** inte meddelar **oss** om en ändring kan det påverka ersättningskraven som **du** framställer.

Om informationen från **dig** inte är komplett eller sanningsenlig kan **vi**:

- granska **premien**; och/eller
- säga upp **din** försäkring; och/eller
- inte utbetala ett ersättningskrav.

### Ändringar vi kan komma att göra i denna överenskommelse

1. Om **du** har betalt **premien** ett helt år i förväg kan **vi** föreslå ändringar i **din** försäkring vid tiden för dess förnyelse, inklusive ändringar av **din premie** och/eller försäkringens villkor.

2. Om **du** betalar **din premie** kvartalsvis kan vi:

- efter att ha gjort en rättvis och avvägd granskning och inte mer än en gång under en 6-månadersperiod, ändra **din premie**, försäkringens omfattning och/eller försäkringens villkor, så att de motsvarar ändringar i **våra** förväntningar på de framtida kostnaderna för försäkringens omfattning. **Dina premier** kan höjas eller sänkas, men inte gottgöra tidigare utgifter. När sådana ändringar görs kommer **vi** bara att beakta en eller flera av följande punkter:

- Vår** erfarenhet och våra förväntningar på kostnaden för att tillhandahålla denna försäkring och/eller annan **Avivaförsäkring** av liknande natur;
- Information som rimligen finns tillgänglig för **oss** om den faktiska och förväntade erfarenheten hos undertecknare av liknande försäkringstyper;
- Allmänt tillgänglig ekonomisk information så som inflationssatser och räntesatser; och/eller
- Kostnaderna för att administrera **din** försäkring.

Alla ändringar som görs under detta avsnitt kommer att meddelas **dig** skriftligen minst 30 dagar i förväg.

b. när som helst ändra:

- dina premier** och/eller försäkringens omfattning och/eller villkoren i försäkringen som återspeglar ändringar (som påverkar **oss** eller **din** försäkring) i lagen eller tolkningen av lagen, eller ändringar i beskattning;
- din** försäkrings omfattning och/eller försäkringens villkor för att återspegla beslut eller rekommendationer från en ombudsman, reglerare eller liknande person, eller någon praxis, som **vi** avser att uppfylla; och/eller
- din** försäkrings omfattning och/eller **din** försäkrings villkor, för att de ska bli tydligare och mer rättvisa för **dig** eller för att rätta till eventuella misstag som upptäcks under tiden.

Alla ändringar som görs under detta avsnitt kommer att meddelas **dig** skriftligen minst 30 dagar i förväg. Det finns ingen minimiperiod mellan ändringar som **vi** gör, och som faller under detta avsnitt.

4. **Du** har rätt att när som helst säga upp **din** försäkring i enlighet med avsnittet "Uppsägning av **din** försäkring av **dig**", inklusive efter meddelande om någon sådan förändring.

## ALLMÄN INFORMATION

### Val av lag

Avtalet lyder under Sveriges rikes lag, om inte:

- du** och **vi** kommer överens om något annat; eller
- du** inte bor (eller i händelse av ett företag, det registrerade sätet eller huvudkontoret ligger) i

Sverige det datum då avtalet ingås, då (om inte annat har avtalats) lagen i det landet gäller.

### **Språk som används**

Om inget annat har avtalats, är avtalets villkor och annan information om detta avtal på svenska.

### **Dataskydd**

**Vi** kan komma att använda den information som **du** ger **oss** för att hantera **din** försäkring. **Vi** kan komma att dela **din** information med andra organisationer för att övervaka **våra** prestationer, bedriva forskning, skapa statistik och/eller förebygga brott. **Vi** kan också komma att dela **din** information med organisationer från vilka **du** har beställt tjänster eller som erbjuder tjänster å **våra** vägnar i enlighet med denna försäkring.

För att kunna ge **dig** tjänsterna i denna försäkring så kan **vi** behöva samla in sådan information från **dig**, som personuppgiftslagen anser vara känslig (så som brottsregister). Genom att ta ut denna försäkring ger **du oss** tillåtelse att behandla sådan känslig information och dela den med **våra** agenter.

För att förhindra och upptäcka bedrägerier kan **vi** komma att dela information om **dig** med andra organisationer (inklusive polisen), ta kreditupplysningar och utföra extra bedrägerisökningar och kontrollera **dina** uppgifter hos bedrägeriförebyggande byråer.

Observera att **din** information kan överföras till något annat land, inkl. länder utanför det europeiska ekonomiska området, för något eller några av dessa syften, samt för systemadministration. Om detta händer säkerställer **vi** att alla som tar emot **din** information överenskommer om att behandla **din** information med samma sekretess som **vi** gör.

Om **du** har angivit att dina uppgifter får användas i marknadsföringssyften, kan **vi** eller några av **våra** agenter använda **din** information för att hålla **dig** informerad via post, telefon, fax, e-post, textmeddelande eller andra metoder om **våra** eller tredje parts produkter och tjänster som kan vara av intresse för **dig**. **Din** information kan också vara öppen och användas för dessa syften under en rimlig tid efter att **din** försäkring har upphört att gälla. Genom att ge **oss dina** kontaktuppgifter samtycker **du** till att bli kontaktad genom dessa metoder och för dessa syften. Om **du** inte vill ha marknadsföringsinformation, skriv till Elgiganten Phone House, ECC, Målargatan 3C, Box 4161, 55322 Jönköping.

När vi utreder ersättningskrav kan **vi** eller våra agenter utföra kontroller mot offentligt tillgänglig information så som röstlängder, tingsrättsdomar, konkursansökningar eller utmätningar. Information kan också komma att delas med andra försäkringsgivare eller via dem som agerar å försäkringsgivarens vägnar (så som förlustreglerare eller utredare). När **du** framställer ett ersättningskrav registrerar **vi** informationen som rör ersättningskravet i en databas. **Vi** kan söka i dessa databaser när **du** ansöker om försäkring, vid tillfälle av någon **händelse** eller något ersättningskrav, eller vid tiden för förnyelse för validering av **din** kravhistorik.

Om **du** vill veta vilken information som **vi** har om **dig**, kan du skriva till **oss**. Elgiganten Phone House, Marcusplatsen 9, Box 4161, 131 04 Nacka, **Vi** kan komma att ta ut en administrationsavgift. Uppge **ditt** fullständiga namn, adress och försäkringsnummer på all kommunikation.

Om **du** ger **oss** information om någon annan person, bekräftar **du** att de har gett **dig** tillstånd att ge den till **oss** och för att **vi** ska kunna behandla deras personliga information. **Du** måste också bekräfta att **du** har berättat för dem vilka **vi** är och vad **vi** tänker använda informationen till.

### **Inspelning av telefonsamtal**

För vårt skydd och i utbildningssyften kan telefonsamtal komma att spelas in och/eller övervakas.

### **Klagomål**

#### **Vårt serviceåtagande**

**Vårt** mål är att ge utmärkt service till alla **våra** kunder, men vi inser att saker ibland går fel. **Vi** tar allvarligt på alla klagomål och strävar efter att lösa alla **våra** kunders problem snabbt. För att säkerställa att **vi** tillhandahåller den service som **du** förväntar dig välkomnar **vi** din återkoppling. **Vi** kommer att dokumentera och analysera **ditt** klagomål för att säkerställa att **vi** fortsättningsvis kan förbättra den service som **vi** erbjuder.

Vad som händer om **du** inkommer med ett klagomål:

**Vi** kommer att bekräfta **ditt** klagomål direkt.

**Vi** strävar efter att lösa alla klagomål så snabbt som möjligt.

De flesta av **våra** kunders problem kan lösas snabbt, men i bland krävs mer detaljerade mottagandet och ger **dig** en utökad svarstid.



undersökningar. Om detta är sannolikt, kontaktar **vi dig** med en uppdatering inom 10 arbetsdagar från

mottagandet och ger **dig** en utökad svarstid.

### **Vad gör du om du inte är nöjd**

Om **du** är missnöjd med någon aspekt av hur **din** försäkring hanteras ber vi **dig** i första hand att kontakta **oss** på 0771-99 10 00, mejla till [insurance.phonehouse@cc.giganten.se](mailto:insurance.phonehouse@cc.giganten.se) eller via Phone Houses

webbsida på [www.phonehouse.se](http://www.phonehouse.se) eller med post adresserad till Elgiganten Phone House, , ECC, Målargatan 3C, Box 4161, 55322 Jönköping Om **du** inte är nöjd med resultatet av **ditt** klagomål kan **du** skicka ärendet vidare till Financial Ombudsman Service på:

The Financial Ombudsman Service

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

London E14 9SR, England

Telefon:

+44 20 7964 0500.

Eller helt enkelt logga in på deras webbsida på

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

**Vi** är förbundna att följa beslutet från Financial Ombudsman Service, men inte **du**. Att följa proceduren för klagomål påverkar inte **din** rätt att vidta rättsliga åtgärder.

### **Financial Services Compensation Scheme**

**Vi** är medlemmar i Financial Services Compensation Scheme (FSCS). **Du** kan ha rätt till kompensation från denna instans om **vi** inte kan uppfylla **våra** åtaganden, beroende på vilken typ av försäkring du har och omständigheterna kring **ditt** ersättningskrav. Mer information om planen finns på FSCS-webbsidan [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), eller skriv till

Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph Street, London EC3A 7QU, England.

### **Konsumenternas Försäkringsbyrå**

Du kan få allmänna upplysningar och vägledning i försäkringsfrågor av Konsumenternas Försäkringsbyrå

[www.konsumenternas.se](http://www.konsumenternas.se)

### **Allmänna Reklamationsnämnden, ARN**

ARN är en statlig myndighet som kostnadsfritt prövar tvister som rör privatpersoner. [www.arn.se](http://www.arn.se)