

Swappie Care

Forsikringsbetingelser: Danmark

Forsikringsselskab: Nordic Guarantee Försäkrings AB, org.nr. 516406-0112, info@nordg.se

Forsikringsformidler: Keyhole ApS, CVR-nr. 40320377, Banegårdsgade 2, 8700 Horsens, Danmark, info@usekeyhole.com

Distribueres af: Swappie Oy (org.nr. 2692328-4), Itämerenkatu 3 A, 00180 Helsinki, Finland, som accessorisk forsikringsformidler under Keyhole ApS' ansvar

Generelle henvendelser: info@swappie.com | swappie.com/dk/care

1. Om denne forsikring

Swappie Care er en skadesforsikring tegnet hos Nordic Guarantee Försäkrings AB, et svensk forsikringsselskab med tilladelse og under tilsyn af Finansinspektionen. Nordic Guarantee udbyder denne forsikring i Danmark som grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed. Forsikringen distribueres af Swappie Oy, der handler som accessorisk forsikringsformidler under ansvar af Keyhole ApS, som er registreret og under tilsyn i Danmark. Forsikringen sælges uden rådgivning. Swappie giver ikke en personlig anbefaling eller rådgivning om, hvorvidt forsikringen er egnet for dig.

Forsikringen dækker tre begivenheder: skade ved uheld på den forsikrede enhed, indre funktionsfejl i den forsikrede enhed og ombytning af ubeskadiget enhed, hver især som defineret og beskrevet i afsnit 7. Ved godkendelse af en berettiget anmeldelse består erstatningen i en elektronisk voucher, der kan indløses på swappie.com ved køb af en enhed, jf. afsnit 8. Ved at tegne denne forsikring accepterer du, at erstatningen ydes i form af en voucher og ikke som kontant betaling.

Forsikringen er beregnet til at supplere og ikke erstatte dine lovbestemte rettigheder og din Swappie Warranty™.

Forsikringen er underlagt forsikringsaftaleloven, jf. lovebekendtgørelse nr. 1237 af 9. november 2015 med senere ændringer, samt disse forsikringsbetingelser. Hvor forsikringsaftaleloven indeholder ufravigelige regler til beskyttelse af forbrugere som forsikringstagere, gælder disse uanset hvad der i øvrigt står i disse betingelser.

2. Definitioner

Vi / os / forsikringsselskabet betyder Nordic Guarantee Försäkrings AB, det forsikringsselskab med tilladelse, der yder denne forsikring og udbetaler berettigede erstatninger.

Swappie betyder Swappie Oy, som distribuerer denne forsikring som accessorisk forsikringsformidler under ansvar af Keyhole ApS, og som behandler skadesager på vegne af Nordic Guarantee.

Du / din betyder den forbruger, der er anført på policen, og som både er forsikringstager og eneste sikrede under denne forsikring.

Forsikret enhed betyder den enhed, du har købt hos Swappie, identificeret ved sit IMEI- eller serienummer på policen.

Police (forsikringsbevis) betyder den bekræftelse, der viser din forsikrede enhed, forsikringsperioden og præmien.

Tilsvarende enhed betyder en enhed af samme model og konfiguration som den forsikrede enhed, som den udbydes på swappie.com på tidspunktet for udstedelsen af voucheren. Er samme model ikke længere tilgængelig, betyder tilsvarende enhed den nærmeste tilgængelige model med i det væsentlige tilsvarende specifikationer, til den pris modellen udbydes til på swappie.com på udstedelsesdatoen.

IMEI betyder den forsikrede enheds International Mobile Equipment Identity-nummer.

Serienummer betyder enhedens unikke produktidentifikation.

FD betyder enhver enhedslås eller fjernadministrationsfunktion på den forsikrede enhed, som forhindrer en ny bruger i at aktivere eller få adgang til enheden, herunder Apple Find My, Google Find My Device og tilsvarende funktioner på andre platforme.

Skade ved uheld betyder pludselig og uforudset fysisk skade på den forsikrede enhed forårsaget af en udefrakommende begivenhed, for eksempel slag, tab eller væskeskade.

Indre funktionsfejl betyder et pludseligt og uforudset svigt i en indvendig komponent i den forsikrede enhed, som ikke skyldes udvendig fysisk skade. Pludseligt og fuldstændigt batterisvigt er en indre funktionsfejl; gradvis forringelse af batterikapaciteten ved normal brug er det ikke.

Ombytning af ubeskadiget enhed betyder dækning efter afsnit 7, hvor du afleverer din ubeskadigede enhed til Swappie mod en voucher, og som beskytter dig mod faldet i enhedens markedsværdi. Voucherens værdi fastsættes efter afsnit 8 med udgangspunkt i prisen på en tilsvarende enhed på swappie.com på udstedelsesdatoen.

Voucher betyder den elektroniske voucher, Swappie udsteder, når en anmeldelse godkendes, og som du kan indløse på swappie.com ved køb af en enhed. Værdi, gyldighedsperiode og betingelser for brug fremgår af afsnit 8.

Policekæde betyder rækken af på hinanden følgende Swappie Care-policer, der er knyttet til en oprindelig police gennem indløsning af en voucher til en erstatningsenhed, som nærmere beskrevet i afsnit 3, 4 og 6.

3. Forsikringstager og sikrede

Du er anført på polisen. Dækningen knytter sig alene til den forsikrede enhed, identificeret ved sit IMEI- eller serienummer. Der er ingen yderligere sikrede under denne forsikring. Retten til erstatning kan ikke overdrages eller overføres til tredjemand. Du kan have én Swappie Care-police pr. enhed, du ejer.

Hvis du bruger en voucher udstedt under denne police til at købe en ny enhed hos Swappie og tegner en ny Swappie Care-police for den enhed, indgår den nye police i samme policekæde som denne police. Begrænsningen i afsnit 6 gælder på tværs af kæden. Policen for den nye enhed angiver den oprindelige police.

4. Den forsikrede enhed

Forsikringen dækker kun den enhed, der er købt hos Swappie, og som er identificeret ved sit IMEI- eller serienummer på polisen.

Når en anmeldelse godkendes, og du bruger voucheren til at købe en ny enhed hos Swappie, kan der tegnes en ny Swappie Care-police for den nye enhed. Swappie oplyser dig om de gældende betingelser og præmien, inden den nye police indgås. Du er ikke forpligtet til at tegne en ny police. Gør du det, dækker den nye police den nye enhed identificeret ved sit IMEI- eller serienummer og viderefører policekæden som beskrevet i afsnit 6.

Tegnes der ingen ny police, ophører kæden, og den nye enhed er ikke dækket af Swappie Care.

Tegnes en ny police for en voucherfinansieret enhed senere end købsdatoen, viderefører den samme policekæde som den oprindelige police, uanset hvornår den indgås.

5. Forsikringsperiode

Forsikringsperioden begynder, når polisen udstedes, som anført på polisen. Dækningen ydes i på hinanden følgende månedsperioder, der hver betales forud. Ved tegningen vælger du enten månedlig betaling forud for hver kommende periode eller en engangspræmie, der forudbetaler tolv (12) månedsperioders dækning.

Forsikringen fornys automatisk ved udløbet af hver betalt periode, medmindre den opsiges i overensstemmelse med afsnit 12. Har du forudbetalt tolv måneder, giver Swappie dig besked pr. e-mail senest tredive (30) dage før den forudbetalte periode udløber med oplysning om dine fornyelsesmuligheder. Forsikringen fornys ikke automatisk til endnu en tolv måneders forudbetaling uden dit aktive valg. Træffer du ikke et valg, fortsætter dækningen på månedlig betaling i overensstemmelse med dette afsnit.

Den maksimale samlede varighed for forsikring af en enhed efter dette afsnit er fem (5) år. Du modtager skriftlig besked senest én (1) måned før femårsgrænsen nås. Herefter ophører forsikringen uden yderligere fornyelse, og der kan ikke tegnes en ny police for den enhed.

Dækningen fortsætter, indtil forsikringen ophører i overensstemmelse med disse betingelser. Er præmien ikke betalt, fortsætter dækningen, indtil forsikringen ophører efter proceduren i afsnit 12.

Når en anmeldelse godkendes, og du bruger voucheren til at købe en ny enhed, overføres en eventuel ubrugt del af præmien for den igangværende periode som tilgodehavende og modregnes i præmien for den nye police. Et tilgodehavende, der ikke kan modregnes i den nye police, udbetales til dig.

6. Begrænsning af antal erstatninger

Det samlede antal vouchers er begrænset til to (2) inden for enhver løbende tolv månedersperiode, opgjort på policekædeniveau.

En policekæde begynder med en selvstændigt købt Swappie Care-police. Bruges en voucher udstedt under en police i en kæde til at købe en erstatningsenhed hos Swappie, viderefører den Swappie Care-police, der udstedes for erstatningsenheden, kæden og dens løbende optælling. En enhed, der købes selvstændigt hos Swappie uden brug af en voucher, påbegynder en ny kæde med sin egen begrænsning.

En voucher tælles med i begrænsningen på den dato, den indløses. En voucher, der udløber uindløst, tælles ikke med. En anmeldelse, der indgives, men afvises, tælles ikke med.

7. Hvad er dækket

Generelle krav

For enhver anmeldelse under denne forsikring skal enheden opfylde følgende betingelser på det tidspunkt, den returneres til Swappie:

- serienummer og/eller IMEI er intakt, læsbart og uændret
- enheden er ikke blevet åbnet eller ændret af andre end en autoriseret reparatør, og
- FD er deaktiveret.

Er en betingelse ikke opfyldt, finder afsnit 13 anvendelse.

Skade ved uheld

Dette afsnit dækker pludselig og uforudset fysisk skade på den forsikrede enhed forårsaget af en udefrakommende begivenhed, for eksempel slag, tab eller væskeskade.

Indre funktionsfejl

Dette afsnit dækker et pludseligt og uforudset svigt i en indvendig komponent i den forsikrede enhed, som ikke skyldes udvendig fysisk skade. Pludseligt og fuldstændigt batterisvigt er en indre funktionsfejl; gradvis forringelse af batterikapaciteten ved normal brug er det ikke.

Har en skade både en udvendig og en indvendig komponent, vurderes anmeldelsen efter det afsnit, der bedst afspejler den primære årsag.

Ombytning af ubeskadiget enhed

Dette afsnit beskytter dig mod faldet i markedsværdien af din forsikrede enhed. I stedet for at sælge din enhed privat til en usikker pris og uden en garanteret køber kan du aflevere den til Swappie og modtage en voucher efter afsnit 8, der afspejler den aktuelle pris på en tilsvarende enhed på swappie.com.

Den forsikrede begivenhed er afleveringen af din ubeskadigede enhed til Swappie i forsikringsperioden. De generelle krav i begyndelsen af dette afsnit gælder. Er en betingelse ikke opfyldt, finder afsnit 13 anvendelse.

Godkendt anmeldelse

Ved godkendelse af en anmeldelse under et hvilket som helst afsnit udsteder Swappie en voucher efter afsnit 8. Efter udstedelsen af voucheren skal enheden returneres til Swappie efter afsnit 9. Når enheden er modtaget og undersøgt, kontrollerer Swappie, at betingelserne i denne forsikring er opfyldt. Er de ikke det, kan voucheren nedsættes eller annulleres efter afsnit 13.

Er FD ikke deaktiveret, eller er enheden ikke sendt til Swappie inden fjorten (14) dage efter udstedelsen af voucheren, giver Swappie dig skriftlig besked. Du har herefter yderligere fjorten (14) dage til at bringe forholdet i orden. Gør du det, påvirkes erstatningen ikke. Gør du det ikke, kan voucheren nedsættes eller annulleres efter afsnit 13.

De tre generelle krav ovenfor skal være opfyldt, når enheden returneres til Swappie. To af dem, serienummerets og IMEI-nummerets tilstand samt kravet om, at enheden ikke er åbnet eller repareret uden autorisation, skal være opfyldt på det tidspunkt og kan ikke bringes i orden bagefter. Det tredje, deaktivering af FD, fungerer anderledes: selv hvis FD stadig er aktiv, når du returnerer enheden, kan du nå at deaktivere den inden for den afhjælpningsfrist, der er beskrevet ovenfor, uden at det påvirker din erstatning. Er et krav ikke opfyldt, kan ikke bringes i orden eller ikke bringes i orden i tide, vurderes voucheren efter afsnit 13 ud fra, hvor meget det forhold har påvirket anmeldelsen.

8. Voucheren

Ved den foreløbige godkendelse af en anmeldelse udsteder Swappie en voucher til dig elektronisk. Der er tale om en foreløbig godkendelse baseret på de oplysninger, der er givet ved anmeldelsen. Endelig bekræftelse følger efter fysisk kontrol af den returnerede enhed som beskrevet nedenfor. Voucheren er gyldig i fjorten (14) dage fra udstedelsesdatoen. Udløber voucheren, kan der anmodes om en ny. Voucherens værdi udgør halvfems procent (90 %) af prisen på en tilsvarende enhed på swappie.com på udstedelsesdatoen. Værdien fastlæses ved udstedelsen og ændres ikke i gyldighedsperioden.

Overstiger voucherens værdi den pris, du oprindeligt betalte for den forsikrede enhed, nedsættes voucherens værdi til denne oprindelige pris. Den oprindelige pris er det beløb, du betalte til Swappie ved købet, eksklusive eventuelle rabatkoder eller kuponer. Alle beløb er i danske kroner (DKK).

Voucheren kan ikke overdrages, kan kun indløses af dig på swappie.com og kan ikke kombineres med andre rabatkoder eller kampagnetilbud, medmindre Swappie udtrykkeligt tillader det på indløsningsdatoen. Voucheren kan ikke indløses til kontanter.

I visse situationer kan du modtage erstatningen som en kontant betaling i stedet for en voucher. Det sker kun, hvis Nordic Guarantee med rimelighed vurderer, at indløsning af vouchers på swappie.com ikke længere er mulig for forsikringstagere generelt, for eksempel fordi Swappie er gået konkurs, er ophørt med at drive virksomhed, eller platformen swappie.com ikke længere er tilgængelig, af årsager uden for Nordic Guarantees kontrol. I så fald kan Nordic Guarantee udbetale et kontant

beløb svarende til den voucherværdi, du ellers ville have modtaget, baseret på den senest tilgængelige pris på en tilsvarende enhed på swappie.com eller, hvis den ikke er tilgængelig, andre markedsprisoplysninger, som Keyhole og Nordic Guarantee ligger inde med for tilsvarende renoverede enheder. Dette er Nordic Guarantees egen ret til at yde erstatningen på anden vis, når en voucher ikke kan leveres som tilsigtet, og giver dig ikke ret til at vælge eller anmode om kontanter i stedet for en voucher i andre situationer.

Bemærk: viser den fysiske kontrol af din returnerede enhed, at anmeldelsen ikke var berettiget efter disse betingelser, kan voucherværdien kræves tilbage fra dig, også selvom voucheren allerede er indløst (se afsnit 13). Du kan derfor med fordel afvente bekræftelsen af kontrollen, inden du indløser din voucher.

Ejendomsretten til den forsikrede enhed overgår til forsikringssselskabet ved modtagelsen på Swappies anviste adresse. Viser det sig efterfølgende, at enheden er omfattet af en undtagelse efter afsnit 11, annulleres voucheren, og enheden returneres til dig. Er voucheren allerede indløst ved køb af en ny enhed, kan enheden ikke returneres til dig, og voucherværdien kræves i stedet tilbage fra dig.

9. Sådan anmelder du en skade

For at anmelde en skade under et hvilket som helst afsnit skal du kontakte Swappie hurtigst muligt efter den forsikrede begivenhed. Oplys dit policenummer, den forsikrede enheds IMEI- eller serienummer og en beskrivelse af skaden, funktionsfejlen eller enhedens tilstand.

Swappie tildeler et skadenummer og sender dig instruktioner om returnering af enheden. Du skal sende enheden med den metode, Swappie anviser, inden fjorten (14) dage efter modtagelsen af instruktionerne. Swappie afholder omkostningerne ved returnering af enheden til Swappie. Risikoen for enheden under transport overgår til Swappie fra det tidspunkt, du overdrager den til den transportør, Swappie har anvist.

Swappie vurderer din anmeldelse ved indgivelsen. Er den indledende kontrol opfyldt, udsteder Swappie voucheren efter afsnit 8 og sender dig returneringsinstruktioner. Du skal returnere enheden inden fjorten (14) dage efter modtagelsen af returneringsinstruktionerne. Swappie gennemfører fysisk kontrol af den returnerede enhed inden tre (3) hverdage efter modtagelsen og bekræfter anmeldelsen eller, hvis kontrollen afdækker en væsentlig uoverensstemmelse eller en undtagelse, regulerer eller tilbagesøger erstatningen efter afsnit 8 og 13.

10. Betingelser

Oplysningspligt

Du skal give fuldstændige og korrekte oplysninger, når du tegner denne forsikring, og når du anmelder en skade. Du skal også uden ugrundet ophold underrette Swappie om enhver væsentlig ændring i oplysninger, du tidligere har givet. Urigtige eller ufuldstændige oplysninger af væsentlig betydning kan medføre nedsættelse eller bortfald af voucheren efter afsnit 13 og §§ 4-10 i forsikringsaftaleloven.

Anmeldelse

Du bør underrette Swappie om en skade hurtigst muligt efter den forsikrede begivenhed. For sen anmeldelse, der skader Swappies eller Nordic Guarantees mulighed for at undersøge eller vurdere skaden, kan indgå i vurderingen af voucheren efter afsnit 13.

11. Undtagelser

Generelle undtagelser

Der ydes ingen voucher for:

- tyveri, bortkomst eller uforklarligt tab af enheden
- enheder, der er blevet fysisk åbnet eller repareret af andre end en Swappie-autoriseret reparatør
- indirekte tab, herunder tab af data, tab af brug, driftstab eller tabt mulighed, og
- omkostninger til emballage, som du afholder ved returnering af enheden.

Forsætlig skade

Der ydes ingen voucher under skade ved uheld eller indre funktionsfejl, hvor skaden eller funktionsfejlen er forvoldt forsætligt af dig. Nedsættelse som følge af grov uagtsomhed vurderes efter afsnit 13.

Force majeure

Der ydes ingen voucher for tab forårsaget direkte eller indirekte af krig (uanset om den er erklæret eller ej), terrorisme, borgerlige uroligheder, oprør, strejke, lockout, myndighedsindgreb, naturkatastrofe, epidemi eller pandemi.

Nukleare og lignende forhold

Der ydes ingen voucher for tab forårsaget direkte eller indirekte af frigivelse af nukleare, biologiske, kemiske eller biokemiske stoffer eller af radioaktive, giftige, eksplosive eller andre farlige egenskaber ved nukleare anlæg. Undtagelsen gælder ikke tab, der opstår ved nukleare reaktioner anvendt til almindelige industrielle, medicinske eller videnskabelige formål i overensstemmelse med gældende regler.

Sanktioner

Der ydes ingen voucher, i det omfang betalingen ville være i strid med embargoer eller sanktioner vedtaget af De Forenede Nationer, Den Europæiske Union, Storbritannien, USA eller anden gældende lovgivning i forsikringsperioden.

12. Præmie, varighed og opsigelse

Præmie

Præmien beregnes på grundlag af den pris, du betalte til Swappie for den forsikrede enhed ved købet, før eventuelle rabatkoder eller kuponer. Præmiens størrelse fremgår af den bekræftelsesmail, du modtager ved købet. Du får besked i forvejen om enhver ændring af præmien.

Den præmie, der oplyses til dig, er eksklusiv skadesforsikringsafgift, som udgør 1,1 % af præmien efter lov om afgift af skadesforsikringer, og som lægges oven i præmien. Det samlede beløb, der skal betales pr. periode, fremgår af din police og af din købsbekræftelse.

Manglende betaling

Betales præmien ikke rettidigt, giver opkrævningen eller påkravet dig enogtyve (21) dage til at betale fra den dag, du modtager det, jf. forsikringsaftalelovens § 12.

Er præmien fortsat ikke betalt ved udløbet af denne frist, kan Nordic Guarantee tidligst fjorten (14) dage efter fristens udløb sende dig en skriftlig opsigelse efter forsikringsaftalelovens § 13. Opsigelsen angiver det samlede udestående beløb på det tidspunkt, herunder præmie, der er forfaldet siden det første påkrav, samt eventuelle renter og rykkergebyrer, oplyser at forsikringen ophører, hvis beløbet ikke betales inden enogtyve (21) dage, og oplyser dig om dine rettigheder efter forsikringsaftalelovens § 14. Betaling af det angivne beløb inden fristens udløb forhindrer, at forsikringen ophører. Betales det ikke, ophører forsikringen ved fristens udløb.

Du er fortsat dækket, mens denne procedure løber. Præmien for hver forsikringsperiode forfalder derfor fortsat på normal vis, indtil forsikringen ophører, og du hæfter for den. Ophører forsikringen, hæfter du for præmien for den periode, hvor du var dækket, til og med den dag forsikringen ophørte. Renter og rykkergebyrer opkræves efter renteloven.

Betales præmien efter at forsikringen er ophørt, genoplives forsikringen fra dagen efter betalingen, men kun hvis betingelserne i forsikringsaftalelovens § 14 er opfyldt: den forsinkede betaling skyldtes særligt undskyldende omstændigheder, du betaler hele den udestående præmie med renter og omkostninger uden ugrundet ophold efter at hindringen er ophørt, og betalingen sker senest tre (3) måneder efter udløbet af fristen i opsigelsen. Er betingelserne ikke opfyldt, genoplives forsikringen ikke, og der skal tegnes en ny police.

Din opsigelse

Du kan opsig denne forsikring når som helst ved at kontakte Swappies kundeservice, ved at følge instruktionerne i din Swappie Care-bekræftelsesmail eller ved at følge instruktionerne fra din betalingsudbyder. Opsigelsen får virkning den dag, du anmoder om den, eller på et senere tidspunkt, du angiver.

Præmien optjenes forholdsmæssigt dag for dag over den betalte periode. Har du forudbetalt en tolv månedersperiode, tilbagebetales den ikke optjente del for de resterende dage ved opsigelse. Ved månedlig betaling er der normalt ingen ikke optjent præmie at tilbagebetale, da præmien betales månedligt forud. Opsiger du denne police i forbindelse med en opgradering efter afsnit 4, overføres eventuel ubrugt præmie efter afsnit 5 i stedet for at blive tilbagebetalt.

Du har en lovbestemt fortrydelsesret på fjorten (14) dage fra den dag, forsikringsaftalen indgås, eller fra den dag du modtager aftalevilkårene og oplysningerne, hvis dette er senere, jf. §§ 34 a-34 m i forsikringsaftaleloven, særligt § 34 j. Du kan gøre fortrydelsesretten gældende ved at bruge fortrydelsesfunktionen på swappie.com eller ved at give Swappie skriftlig besked på info@swappie.com. Har du ikke modtaget de påkrævede oplysninger forud for aftalens indgåelse, forlænges fortrydelsesfristen. Ved fortrydelse kan Nordic Guarantee beholde præmie for de dage, hvor dækningen har været i kraft, beregnet på samme forholdsmæssige daglige grundlag. info@swappie.com

Anvendes automatiserede værktøjer, herunder chatbots, i forbindelse med indgåelsen eller administrationen af denne forsikring, kan du på ethvert tidspunkt anmode om menneskelig betjening uden omkostninger.

Opsigelse berører ikke præmie, der allerede er forfaldet og fortsat er ubetalt.

Nordic Guarantees opsigelse

Nordic Guarantee kan kun opsiges eller afvise at forny denne forsikring, hvor: (a) du har afgivet urigtige oplysninger af væsentlig betydning ved tegningen eller fornyelsen af forsikringen, (b) du har anmeldt en svigagtig skade eller bevidst givet urigtige eller ufuldstændige oplysninger af betydning for en skade, eller (c) risikoen er ændret væsentligt i forhold til den oprindeligt tegnede risiko. Enhver opsigelse sker skriftligt med angivelse af grundlaget og virkningstidspunktet, og du får mindst fjorten (14) dages varsel, medmindre opsigelsen sker som følge af svig, hvor den kan få virkning straks.

13. Nedsættelse eller bortfald af erstatning

Efter forsikringsaftaleloven kan voucheren nedsættes eller bortfalde i følgende tilfælde:

- du har forsætligt eller ved grov uagtsomhed givet urigtige eller ufuldstændige oplysninger af væsentlig betydning ved tegningen af forsikringen eller ved anmeldelsen af en skade (forsikringsaftalelovens §§ 4-10)
- du har forvoldt den forsikrede begivenhed forsætligt eller ved grov uagtsomhed (forsikringsaftalelovens § 18)
- du har tilsidesat en forpligtelse i disse betingelser på en måde, der har haft væsentlig betydning for den forsikrede begivenhed eller vurderingen af den (forsikringsaftalelovens §§ 21-23), eller
- du har efter den forsikrede begivenhed forsætligt eller ved grov uagtsomhed givet urigtige eller ufuldstændige oplysninger af betydning for vurderingen af erstatningen (forsikringsaftalelovens §§ 21-23).

Forholdsmæssig nedsættelse er udgangspunktet. Voucheren nedsættes i forhold til tilsidesættelsens grovhed, graden af skyld og sagens øvrige omstændigheder. Fuldstændigt bortfald er forbeholdt tilfælde af forsæt. Nedsættelse eller bortfald kan i intet tilfælde overstige, hvad der er rimeligt.

Hvor disse betingelser giver dig en frist til at bringe et forhold i orden, foretages ingen nedsættelse eller bortfald, hvis du bringer forholdet i orden inden for fristen.

14. Generelle betingelser

Dobbeltforsikring

Er du bekendt med, at en anden forsikring også dækker samme tab, skal du oplyse Swappie om det ved anmeldelsen. De to selskaber dækker forholdsmæssigt efter forsikringsaftalelovens § 41.

Meddelelser

Meddelelser fra Nordic Guarantee eller Swappie til dig er gyldigt givet, når de sendes til den e-mailadresse, du senest har oplyst til Swappie. Det er dit ansvar at holde dine kontaktoplysninger opdateret hos Swappie. Meddelelser fra dig kan sendes til info@swappie.com. Skriftlig meddelelse omfatter kommunikation pr. e-mail eller på andet varigt medium.

Ændringer

Nordic Guarantee kan ændre disse forsikringsbetingelser med tredive (30) dages skriftligt varsel, hvor der foreligger en saglig grund, herunder ændringer i lovgivning, i skatter og afgifter eller i omkostningerne ved at yde dækningen. Ønsker du ikke at acceptere en ændring, der ikke er til din fordel, kan du opsiges forsikringen med virkning fra den dag, ændringen træder i kraft, og eventuel ikke optjent præmie tilbagebetales fuldt ud. Ændringer, der udelukkende er til din fordel, kan træde i kraft straks.

Lovvalg

Denne forsikring er underlagt dansk ret. Nordic Guarantee er etableret i Sverige og udbyder denne forsikring i Danmark som grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed, men det påvirker ikke din stilling som forbruger bosiddende i Danmark: de ufravigelige regler i dansk ret, der beskytter dig, gælder fortsat.

I det omfang disse betingelser strider mod ufravigelige regler til beskyttelse af dig som forbruger i forsikringsaftaleloven (jf. lovbekendtgørelse nr. 1237 af 9. november 2015 med senere ændringer) eller lov om forsikringsformidling (jf. lovbekendtgørelse nr. 806 af 27. juni 2024 med senere ændringer), går disse ufravigelige regler forud.

Distributionen af denne forsikring er underlagt Finanstilsynets regler om god skik for forsikringsdistributører, jf. bekendtgørelse nr. 1557 af 6. december 2024.

15. Behandling af personoplysninger

Keyhole ApS og Swappie Oy behandler dine personoplysninger som fælles dataansvarlige i forbindelse med distributionen og administrationen af denne forsikring samt behandlingen af skadesager. Nordic Guarantee Försäkrings AB og Keyhole ApS er særskilt fælles dataansvarlige for personoplysninger, der behandles i forbindelse med udbud og administration af denne forsikring, behandling og afgørelse af skadesager, nyttiggørelse af returnerede enheder, klagebehandling, forebyggelse af svig samt produktovervågning og produktstyring, i deres roller som henholdsvis forsikringsselskab og forsikringsformidler.

Nærmere oplysninger om behandlingen af dine personoplysninger, herunder formål, retsgrundlag, opbevaringsperioder og

dine rettigheder, fremgår af privatlivspolitikken for Swappie Care på swappie.com/dk/care. Du kan også anmode om en kopi af privatlivspolitikken ved at kontakte Swappie på info@swappie.com.

Du kan gøre dine rettigheder efter databeskyttelsesforordningen gældende, herunder ret til indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning, indsigelse og dataportabilitet, ved at kontakte Swappie på info@swappie.com. Du kan også klage til Datatilsynet, www.datatilsynet.dk.

16. Klager og tvistløsning

Klager

Er du utilfreds med en skadeafgørelse eller med behandlingen af din forsikring, skal du først kontakte Swappies kundeservice på info@swappie.com med oplysning om dit policenummer og begrundelsen for din klage. Swappie bekræfter din klage og løser den, hvor det er muligt. Klager over selve forsikringen, herunder skadeafgørelser, dækning, forsikringsbetingelserne eller voucherværdien, behandles af Keyhole ApS som ansvarlig forsikringsformidler på vegne af Nordic Guarantee Försäkrings AB som forsikringselskab, som Swappie videresender din klage til. Du modtager svar hurtigst muligt og senest 14 dage efter modtagelsen af klagen. Kan svaret ikke gives inden for denne frist, får du besked om årsagen, og hvornår du kan forvente svar.

Eksterne klageinstanser

Er du ikke tilfreds med resultatet af klagebehandlingen, afhænger det af klagens indhold, hvor du skal klage videre.

Klager over Keyhole ApS' egen rådgivning om eller distribution af forsikringen kan indbringes for det danske forbrugerklagesystem, først Mæglingsteamet for Forbrugerklager og, hvis der ikke opnås enighed, Forbrugerklagenævnet, www.forbrug.dk. Systemet afgør efter sine egne regler, om en sag kan behandles, herunder regler om mindste- og højeste beløb for det, der klages over. Keyhole ApS er registreret som forsikringsformidler og er under tilsyn af Finanstilsynet, Strandgade 29, 1401 København K, www.finanstilsynet.dk.

Klager over selve forsikringsdækningen, herunder en skadeafgørelse, dækningens omfang eller voucherværdien, vedrører Nordic Guarantee, som er etableret i Sverige og udbyder denne forsikring i Danmark som grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed. Du kan først indbringe en sådan klage for Ankenævnet for Forsikring, www.ankeforsikring.dk: nævnets vedtægter giver mulighed for at behandle en klage over en virksomhed etableret i et andet EU- eller EØS-land, hvor sagen har nærmere tilknytning til Danmark, selv om nævnets offentliggjorte vejledning er, at sådanne klager som udgangspunkt bør rettes til klageinstansen i det land, hvor forsikringselskabet er etableret. Behandler Ankenævnet for Forsikring ikke sagen, kan du indbringe den for den svenske klageinstans Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, SE-101 23 Stockholm, www.arn.se, som er et anmeldt alternativt tvistløsningsorgan i Sverige og behandler klager fra forbrugere bosiddende i andre EU- og EØS-lande. ARN afgør selv efter de regler, der gælder for nævnet, om det er kompetent, og om klagen kan behandles. ARN behandler blandt andet ikke en tvist, som et andet godkendt tvistløsningsorgan kan behandle, nævnet anvender mindstebeløbsgrænser, og klagen skal indgives senest et år efter den dag, du klagede til os. Inden da kan du få gratis og uafhængig vejledning hos Konsumenternas Försäkringsbyrå, www.konsumenternas.se.

Du kan bruge Europa-Kommissionens side Consumer Redress in the EU (consumer-redress.ec.europa.eu) til at finde det rette klageorgan og få generel vejledning hos Finanstilsynet, www.finanstilsynet.dk, som dog ikke selv kan afgøre din tvist, og hos Forbrugereuropa www.finanstilsynet.dk.

Domstol

Tvister, der ikke kan løses ved de ovennævnte procedurer, kan indbringes for en dansk domstol. Du kan anlægge sag ved retten på det sted i Danmark, hvor du har din sædvanlige bopæl.

Forsikringsbetingelserne slutter her.