

## Telia Produktförsäkring – villkor

Telia erbjuder Dig som köper en försäkringsbar enhet (Enhet) hos Telia i Sverige (eller annan försäljningskanal godkänd av Telia) ett utökat skydd för enheten med Telias Produktförsäkring.

En Enhet kan t ex vara mobiltelefon, surfplatta, dator, klocka eller högtalare.

Att enheten är försäkringsbar innebär att den uppfyller kriterierna enligt detta försäkringsvillkor och att Telia vid tiden för köpet omfattar den aktuella typen av enhet i försäkringsprogrammet.

### 1. Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dem som köper en Enhet hos Telia i Sverige eller annan försäljningskanal godkänd av Telia, som är folkbokförda i Sverige och som i anslutning till inköp av Enheten har tecknat Telia Produktförsäkring. Krav på abonnemang hos Telia kan förekomma.

För företagskunder gäller försäkringen även för anställd hos försäkringstagaren eller för annan person som av försäkrings-tagaren tillåtits att tillfälligt använda Enheten.

Försäkringen upphör då Enheten överläts till annan användare än familjemedlem folkbokförd på samma adress (undantag för omständigheter som beskrivs under punkt 6.2) eller om abonnemang sägs upp i de fall krav på abonnemang finns.

### 2. Var gäller försäkringen

Produktförsäkringen gäller i hela världen.

### 3. När kan försäkring tecknas

Försäkring kan tecknas för försäkringsbar Enhet inom 14 dagar från inköpsdagen. Tecknas försäkring efter inköpstillfället men inom 14 dagar skall kvitto och Enheten kunna uppvisas, funktionstestas och godkännas av representant för Telia Sverige eller annan av Telia Sverige godkänd representant.

Andra sätt att teckna försäkring i efterhand kan förekomma med vid var tid gällande villkor.

### 4. När gäller försäkringen

Försäkringen gäller från den dag då den inköpta Enheten mottas av kund.

Försäkringsperioden är en månad och löper per kalendermånad från första efterföljande kalendermånadsskifte från inköpstillfället. (Exempel: om Enheten mottas den 10 april är den första försäkringsperioden från 10 april till 31 maj och därefter kalender-månadsvis.)

Försäkringen gäller för skada som inträffar under försäkringstiden. Försäkringen gäller maximalt i 60 månader, då försäkringen automatiskt kommer att annulleras.

### 5. Vad försäkringen gäller för

Försäkrad egendom är Enheten vars IMEI-nummer, serienummer eller annan unik identifiering anmälts till Telia, inklusive standardtillbehör som medföljer vid köptillfället.

Försäkringen gäller för:

- plötslig och oförutsedd\* utifrån kommande fysisk skada,
- garantiskador\*\* för tiden efter att tillverkargaranti upphört,
- batteriutbyte för mobiltelefoner eller surfplattor när batteriets kapacitet understiger 83 % om
  - garantitiden löpt ut och
  - Enheten har varit försäkrad i minst 12 månader,
- stöld och förlust, samt
- otillåten användning (dvs. kostnader pga. telefon- och datatrafik som påförts abonnemang hos Telia som tillhör den försäkrade Enheten, förutsatt att denna använts av obehörig person i samband med ersättningsbar stöld eller förlust).

*\*Med oförutsedd menas att det som inträffat ska vara oväntat och att det normalt inte gått att förutse och därigenom förhindra.*

*\*\*Med garantiskador menas inifrån kommande funktionskador som inte uppstått på grund av normal användning eller normalt slitage.*

### 6. Undantag

Försäkringen gäller inte för:

6.1 skada som kan ersättas via leverantörsgaranti eller som säljaren vid företagsavtal ansvarar för enligt köplagen (1990:931) eller enligt överenskommen garanti för företag och organisationer eller skada som säljaren vid konsumentavtal ansvarar för enligt konsumentköplagen (1990:932) (förutom garantiskador för tiden efter att tillverkargaranti upphört, se punkt 5),

6.2 skada som inträffar efter att den försäkrade Enheten överläts till annan användare, försäkringen gäller dock vid överlåtelse till annan användare inom samma försäkrade organisation eller familjemedlem folkbokförd på samma adress,

6.3 skada som består i, eller är en följd av gradvis förändring eller annan långtidspåverkan, slitage eller förbrukning, försäkringen ersätter dock korrosionsskada som följd av plötslig och oförutsedd fuktsskada,

6.4 skada till följd av försummat underhåll och skötsel, felaktigt handhavande eller otillåtna förändringar av Enheten eller programvara i strid med tillverkarens instruktioner och anvisningar,

6.5 skada på eller förlust av SIM-kort,

6.6 stöld ur motordrivet fordon om inte inbrott kan styrkas,

6.7 om annan försäkring har lämnat full ersättning,

6.8 skada av mindre art såsom repor, färgning, och mindre sprickor som inte påverkar Enhetens användbarhet, om skadan inte lett till följdskada som påverkar Enhetens användbarhet,

6.9 kostnader för sedvanligt underhåll, justering, undersökning, modifiering, service, skada orsakad av felaktig installation eller reparation,

6.10 skada på tillbehör (som ej följer med som standardtillbehör vid köpet) eller förbrukningsmaterial, exempelvis batteri (förutom vid batteriutbyte när batteriets kapacitet understiger 83 %), minnes-kort, eller SIM-kort, eller standardtillbehör som ej har samband med skada på eller stöld/förlust av den försäkrade Enheten,

6.11 batteriutbyte där kapaciteten understiger 83 % i följande fall:

- Enhetens fabriksgaranti fortfarande gäller,
- Enheten inte varit försäkrad i minst 12 månader,
- För Enheter där batteriutbyte av något skäl inte är möjligt, såsom av konstruktionskäl eller att Enheten är såld i kanal utanför Telia och Telias anlitade auktoriserade verkstäder inte kan erbjuda batteriutbyte,

6.12 skada som drabbar den försäkrade Enheten som är föremål för uthyrning eller utlånad till annan annat än tillfälligt, och stöld ej kan styrkas,

6.13 skada som orsakas genom olovligt brukande, försäkring, olovligt förfogande eller bedrägeri, då stöld ej begåtts,

6.14 kostnader för förlorade lagrade data i Enheten, minnes- eller SIM-kort,

6.15 skada eller funktionsstörning som har samband med virus eller programrelaterad störning eller skada,

6.16 skada som uppkommit till följd av seriefel uppkomna i utrustning genom bristfälligheter i konstruktion, material eller tillverkning,

6.17 skada som är en följd av fel uppkomna i utrustning som beror på bearbetning, reparation, underhåll eller installation,

6.18 indirekt skada,

6.19 krig, revolution, militärt övertagande eller upplopp, radioaktiv strålning eller kontamination på grund av radioaktivitet från varje form av nukleärt bränsle, aktivt eller deponerat, eller skada direkt orsakad av tryckvågor från flygplan eller annat flygfartyg framfört med överljuds fart.

## 7. Säkerhetsföreskrifter och aktsamhetskrav

Enheten skall handhas på ett sådant sätt att skada eller förlust efter omständigheterna så långt som möjligt förhindras. Enheten är att ses som en stöldbegärlig egendom.

Har aktsamhetskraven inte uppfyllts kan ersättningen helt utebli. I följande fall kan ersättning sättas ned helt (jämkas till noll) beroende på grad av oaktsamhet i det enskilda fallet. Exempelen nedan är ej uttömmande:

7.1 när Enheten inte är i normalt bruk skall den vara inlåst i byggnad/rum eller i annat låst förråd. Att Enheten inte är i normalt bruk innebär t ex Enhet i öppen originalförpackning och/eller Enhet som aldrig kopplats upp mot nätet,

7.2 vid skada på eller stöld/förlust av Enheten som lämnats utan tillsyn i allmän lokal eller på allmän plats där obehörig person kan tillgripa Enheten. Full ersättning lämnas dock då Enheten låsts in i förvaringsskåp eller liknande som annan inte har nyckel till och inbrott i detta kan styrkas,

7.3 vid skada på eller stöld/förlust av en Enhet som lämnats i låst lokal där andra personer än den försäkrade har tillgång till lokalen såsom skola eller omklädningsrum. Full ersättning lämnas dock då Enheten låsts in i förvaringsskåp eller liknande som annan inte har nyckel till och inbrott i detta kan styrkas. Full ersättning lämnas också om inbrott i lokal kan styrkas.

## 8. Självrisk

Alla självrisiker presenteras på hemsidan [telia.se](https://telia.se) (privat respektive företag).

## 9. Vid skada

Vid skada på eller förlust av Enheten ska anmälan om detta göras i Teliabutik, via [telia.se](https://telia.se) (privat respektive företag) eller genom att kontakta Willis Towers Watson Sweden AB (WTW), telefon: 08 463 89 50, e-post: [teliaforsakring@wtwco.com](mailto:teliaforsakring@wtwco.com)

Anmälan ska göras så snart som möjligt. Dröjsmål med att anmäla skadan kan påverka rätten till ersättning.

Frågor besvaras av WTW på telefon 08 463 89 50.

Vid skada skall Försäkringstagaren kunna styrka sitt försäkringsfall. T ex genom att på begäran av WTW tillhandahålla verifikationer, bevis, polisanmälan samt övriga handlingar som WTW begär för att kunna reglera ärendet.

Abonnemanget skall vid förlust/stöld alltid utan dröjsmål spärras hos Telia av försäkringstagaren.

Händelsen skall kunna beskrivas med orsak, tid och plats.

Försummelse att medverka till utredningen av försäkringsfallet kan medföra att ersättningen helt uteblir om detta orsakar skada för försäkringsgivaren.

### 9.1 Skada på försäkrad Enhet

Vid skada återställs den försäkrade Enheten med reparation när så kan ske genom att försäkringstagaren lämnar den skadade Enheten till en Teliabutik eller reparationsverkstad godkänd av Telia. Om försäkringstagaren använder en reparationsverkstad som inte är godkänd av Telia är försäkringstagaren ansvarig för extra kostnader som uppkommer jämfört med om reparationen skulle vara utförd av en av Telia Sverige godkänd reparationsverkstad.

Om den skadade Enheten inte kan repareras ersätts den i första hand med samma märke och modell och därefter med motsvarande funktioner som Enheten hade närmast före det att skadan inträffade.

Den försäkrade Enheten tillfaller försäkringsgivaren om den vid skadereglering ersätts med en motsvarande Enhet.

En Enhet, som inte avhämtats inom 6 månader efter att besked lämnats om utförd reparation, tillfaller försäkringsgivaren.

Efter utgiven ersättning övertar försäkringsgivaren den försäkrades rätt till ersättning från den som orsakat skadan.

### 9.2 Batteriutbyte vid reducerad batterikapacitet

När garantitiden löpt ut och Enheten varit försäkrad i minst 12 månader kan skadeanmälan göras gällande reducerad batterikapacitet.

### 9.3 Stöld eller förlust

Vid stöld eller förlust av Enheten skall en polisanmälan alltid göras. En komplett polisanmälan skall innehålla IMEI-nummer (serienummer eller annan unik identifiering), händelseförlopp samt skadedatum. Lämnas ingen komplett polisanmälan kan ersättningen helt utebli om detta orsakar skada för försäkringsgivaren.

För förlorad eller stulen enhet med IMEI-nr gäller att samtliga IMEI-nr skall blockeras hos Telia av försäkringstagaren.

Den stulna eller förlorade Enheten ersätts i första hand med samma märke och modell och därefter med motsvarande funktioner som Enheten hade närmast före det att skadan inträffade.

### 9.4 Otillåten användning

Otillåten användning är kostnader pga. telefon- och datatrafik som påförts telefonabonnemang hos Telia som tillhör den försäkrade Enheten, förutsatt att denna använts av obehörig person i samband med ersättningsbar stöld eller förlust.

Vid skadeanmälan avseende otillåten användning av telefonabonnemang ska polisanmälan och spärrning av abonnemanget ha skett utan dröjsmål samt en specificerad samtalsfaktura uppvisas.

### 9.5 Ersättningsbelopp

Högsta ersättningsbelopp är till ett värde av 40 000 kr per skada. Åldersavdrag görs ej.

I de fall där otillåten användning omfattas av försäkringen lämnas ersättning för maximalt 10 000 kr per skada för sådana kostnader.

Självrisken erläggs av försäkringstagaren på anvisat sätt.

Försäkringsbolaget förbehåller sig rätten att besluta om försäkrad Enhet som skadats skall repareras eller bytas ut med en utbytesenhet eller med en ny Enhet. En utbytesenhet kan till exempel vara en fabriksreoverad Enhet från tillverkaren (till exempel Apple eller Samsung) eller en återanvänd Teliacertifierad Enhet.

Kontant ersättning lämnas inte.

## 10. Allmänna avtalsbestämmelser

### 10.1 Premiebetaling

Försäkringspremie faktureras via faktura i efterskott och efter eventuell premiefri period.

Försäkringen förlängs så länge premien betalas och försäkringen inte sägs upp under försäkringsperioden.

Betalas inte premien efter påminnelse upphör försäkringen att gälla. Uppsägningen sänds till den försäkrade och försäkringen upphör 30 dagar efter den dag den avsändes, om inte premien betalas inom denna frist.

Om försäkrad Enhet byts ut i samband med skada fortsätter försäkringen att gälla för utbytestelefonen.

## 10.2 Uppsägning av försäkring

Försäkringstagaren har 14 dagars ångerrätt efter tecknande av försäkringen.

Även om ångerrätten inte utnyttjas kan försäkringen avslutas när som helst, till omedelbart upphörande eller till innevarande försäkringsperiods slut.

Uppsägning sker hos Telia. För mer information om hur detta går till, se [telia.se](https://telia.se) (privat respektive företag).

Försäkringsbolaget har vid uppsägning rätt till premie för den tid som försäkringen varit ikraft efter eventuell premiefri periods utgång.

## 10.3 Framkallande av försäkringsfall

Om försäkringstagaren orsakar skada eller förvärrar dess följder genom grov vårdslöshet eller uppsåt kan ersättningen helt utebli.

## 10.4 Oriktiga uppgifter vid skadefall

Om den som begär ersättning enligt denna försäkring har uppgivit felaktiga uppgifter, förtigt eller dolt något av betydelse för bedömningen av rätten till ersättning, kan den ersättning som annars skulle ha betalats helt utebli efter vad som är skäligt med hänsyn till omständigheterna.

## 10.5 Personuppgifter

Försäkringsgivaren kommer att behandla försäkringstagarens personuppgifter i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning i respektive land. Från den 25 maj 2018 gäller Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 2016/679 ("Dataskyddsförordningen").

Syftet med behandlingen är fullgörandet av de avtalsenliga åtagandena mot försäkringstagaren. Personuppgifterna utgör vidare underlag för marknads- och kundanalys, affärs- och metodutveckling, statistik och riskhantering, marknadsföring och service i övrigt.

Personuppgifterna kan komma att behandlas av andra bolag som försäkringsgivaren samarbetar med för utförandet av det uppdrag försäkringsgivaren har från försäkringstagaren.

Har försäkringstagaren några frågor om detta går det bra att kontakta Telias Dataskyddsombud på [DPO-TC@teliacompany.com](mailto:DPO-TC@teliacompany.com)

För ytterligare information kring hur vi hanterar dina uppgifter, vänligen läs mer på [telia.se/privat/om/integritetspolicy](https://telia.se/privat/om/integritetspolicy)

## 10.6 Tillämplig lag

För denna försäkring gäller i övrigt försäkringsavtalslagen 2005:104.

## 11. Telias roll

Telia Sveriges (Telia) åtagande inkluderar att distribuera Telia Produktförsäkring. Telia ger dig information så att du kan fatta ett informerat beslut om vår Produktförsäkring. Telia ger inga rekommendationer eller råd, så vänligen överväg all information noggrant för att säkerställa att produkten eller produkterna uppfyller dina behov.

## 12. Försäkringsförmedlare

Försäkringen administreras av försäkringsförmedlaren Willis Towers Watson Sweden AB (WTW), som också administrerar skadeanmälningar på uppdrag av försäkringsgivaren. Adress: Box 7273, 103 89 Stockholm, telefon: 08 463 89 50, e-post: [teliaforsakring@wtwco.com](mailto:teliaforsakring@wtwco.com)

## 13. Försäkringsgivare

Försäkringsgivare är Telia Försäkring AB, 169 94 Solna som står under tillsyn av svenska Finansinspektionen.

## 14. Om du inte är nöjd

Du har alltid rätt att få ditt ärende omprövat. Om du inte är nöjd med ett skadebeslut ber vi dig att kontakta WTW för att begära en omprövning i ditt ärende.

För skadeärenden, kontakta WTW.

WTW  
08 463 89 50  
[teliaforsakring@wtwco.com](mailto:teliaforsakring@wtwco.com)

Om du fortfarande inte är nöjd efter beslut gällande din skada, kan du vända dig till Klagomålsansvarig för att få en överprövning av ditt ärende. För att Klagomålsansvarig ska kunna hjälpa dig på bästa sätt ber vi dig skriftligen meddela oss ditt försäkringsnummer och vad ditt klagomål gäller.

Till Klagomålsansvarig vänder du dig också med synpunkter och klagomål gällande försäkringen som sådan och distributionen av den.

Telia Försäkring AB  
Klagomålsansvarig  
169 94 Solna  
[complaints-insurance@teliacompany.com](mailto:complaints-insurance@teliacompany.com)

Klagomålsansvarig WTW  
Box 7273  
103 89 Stockholm  
08 463 89 00  
[klagomalsansvarig@wtwco.com](mailto:klagomalsansvarig@wtwco.com)

Telia Försäkring och WTW kommer att hantera eventuella klagomål enligt en fastställd policy/rutin, innebärande att framfört klagomål besvaras sakligt och korrekt, registreras, dokumenteras och hanteras med hög prioritet.

## 14.1 Vägledning och andra instanser

Privatpersoner kan få råd och information av Konsumenternas försäkringsbyrå. De gör ingen prövning av enskilda ärenden men ger kostnadsfritt råd och hjälp åt konsumenter i försäkringsfrågor. Läs mer på [konsumenternas.se](https://konsumenternas.se)

Konsumenternas försäkringsbyrå  
Box 24215  
104 51 Stockholm  
0200 22 58 00  
e-post via webbformulär på [konsumenternas.se](https://konsumenternas.se)

Du kan även vända dig till Konsumentverket och tjänsten Hallå konsument som du når på:

0771 52 55 25  
[info@hallakonsument.se](mailto:info@hallakonsument.se)  
[www.hallakonsument.se](https://www.hallakonsument.se)

Du kan även få vägledning av din kommunala konsumentvägledare.

Är du privatperson kan tvist prövas av:  
Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Box 174  
101 23 Stockholm  
08 508 860 00  
[arn@arn.se](mailto:arn@arn.se)  
[arn.se](https://arn.se)

Det finns även möjlighet att väcka talan i domstol. Se [domstol.se](https://domstol.se)  
Observera gällande tidsfrister.

## 15. Preskription

Den som vill ha försäkring ersättning eller annat försäkringsskydd måste väcka talan inom tio år från tidpunkten när det förhållande som enligt försäkringsavtalet berättigar till sådant skydd inträdde.

Om den som vill ha försäkringsskydd har framställt anspråket till försäkringsbolaget inom den tid som anges i första stycket, är fristen att väcka talan alltid minst sex månader från det att bolaget har förklarat att det har tagit slutlig ställning till anspråket.

Om talan inte väcks enligt ovan angivna tidsfrister, går rätten till försäkringsskydd förlorad.

## 16. Villkorsversioner

Den aktuella versionen av försäkringsvillkoren samt tidigare versioner finns tillgängliga på [telia.se](https://telia.se)