

Fullständiga villkor: trygghansa.se/citroen
Citroën Försäkring 2020-03-01

För- och efterköpsinformation

Det här är en kortfattad beskrivning av försäkringen och information som du har rätt att få enligt lag. Fullständiga villkor hittar du på vår webbplats eller ring vår kundservice så skickar vi dem.

Läs igenom och spara denna information. Om något skydd är extra viktigt för dig, kontrollera att det ingår i försäkringen.

För- och efterköpsinformation

Märkesförsäkring för bil och lätt lastbil

Det här är en kortfattad beskrivning av försäkringen och de tilläggförsäkringar som finns. Vad som ingår i just din försäkring framgår av ditt försäkringsbrev.

Så fungerar bilförsäkringen

Kom ihåg att teckna en bilförsäkring direkt efter bilköpet. Enligt lag måste du ha en trafikförsäkring från den dag du blir ägare till bilen. Den tidigare ägarens trafikförsäkring gäller inte, inte ens under en kortare period.

Vår bilförsäkring, liksom de flesta andra, är uppdelad i trafik-, halv- och helförsäkring.

Trafikförsäkringen ger ersättning för vissa typer av skador i trafiken. Om du eller någon annan som kör din bil skadar ett fordon eller någon annans egendom, så får den som drabbas ersättning för skadorna genom din trafikförsäkring. Trafikförsäkringen ger också ersättning om någon person skadas. Det gäller även den som kör din bil.

Halvförsäkringen ersätter bland annat inbrott i bilen, stenskott, bärgning, borttappade nycklar och stöld av tillbehör, som reservdäck. Den ger även hjälp om du hamnar i rättstvist eller behöver gå hos en psykolog efter en trafikolycka.

I vår Helförsäkring ingår även Vagnskada, som ersätter skador på din egen bil vid en trafikolycka, skadegörelse med mera. När du köper en helt ny personbil kan det ingå en treårig vagnskadegaranti (se köpehandlingarna). I så fall räcker det att du tecknar en halvförsäkring. Efter de tre åren ändrar vi den automatiskt till en helförsäkring.

Vem kan teckna försäkringen?

Bilförsäkringen kan tecknas av dig som äger en personbil eller en lätt lastbil. För att försäkringen ska gälla måste du vara registrerad som ägare och vara den som huvudsakligen använder bilen.

Var gäller den?

Försäkringen gäller för dig och din bil i de flesta länder i Europa och i ett antal icke-europeiska länder vid Medelhavet. Den fungerar på

samma sätt i dessa länder som den gör i Sverige. På Trafikförsäkringsföreningens webbplats tff.se ser du i vilka länder försäkringen gäller.

Premie och betalning

Försäkringen gäller normalt ett år och förnyas genom att du betalar premien för den nya perioden. Du kan säga upp försäkringen när som helst under försäkringsperioden, försäkringen avslutas då vid nästa huvudförfallodag. Om du däremot säljer det försäkrade fordonet under försäkringsperioden kan försäkringen sägas upp direkt.

Självrisker

Vilka självrisker som gäller för dig framgår av försäkringsbrevet. Du betalar bara en självrisk (den högsta), om du får en skada som ger ersättning från flera av dina försäkringar hos oss.

Om du får en skada som även täcks av trafikförsäkringen betalar du däremot både trafikförsäkringens självrisk och annan självrisk.

Kom ihåg att informera oss om förändringar

Uppgifterna i ditt försäkringsbrev är de som gäller för försäkringen. De bestämmer din premie och vilken ersättning du får om något skulle hända. Det är därför viktigt att du informerar oss om du till exempel kör mer än du tidigare har angett eller om en på- eller ombyggnation har gjorts.

Om något händer, hör av dig till oss först

Om ditt fordon skadas, kontakta alltid oss innan du anlitar någon för att reparera skadan. Enklast är att anmäla skadan på webben. Vi har avtal med väletablerade och auktoriserade verkstäder och leverantörer av reservdelar, bärgningsföretag, biluthyrare med mera. Vi guidar dig till reparation och inköp, vilket ger dig och din bil den bästa hjälpen och rätt ersättning för skadan.

Försäkringens olika delar

Här kan du se försäkringens olika delar och vilka tilläggförsäkringar som finns.

Av försäkringsbrevet framgår vad som ingår i just din försäkring och om du har tecknat någon tilläggförsäkring.

	Trafik	Halv	Hel	Stor
Trafik	✓	✓	✓	✓
Brand		✓	✓	✓
Glasrutor		✓	✓	✓
Stöld och inbrott		✓	✓	✓
Motor och elektronik		Upp till 8 år eller 15 000 mil	Upp till 8 år eller 15 000 mil	Upp till 8 år eller 15 000 mil
Drulle		✓	✓	✓
Bärgning		✓	✓	✓
Självriskrabatt vagnskade- garanti		✓	✓	✓
Krishjälp		✓	✓	✓
Rättsskydd		✓	✓	✓
Vagnskada			✓	✓ Ingår inte i halvförsäkring stor
Nybilersättning 2 år				✓
Självriskrabatt 50 procent				✓
Hyrbil/Avbrott		Valbart tillägg	Valbart tillägg	✓
Självriskrabatt 3 000 kr		Valbart tillägg	Valbart tillägg	✓
Privat vård och ersättning för medicinsk invaliditet efter trafikolycka	Valbart tillägg	Valbart tillägg	Valbart tillägg	✓
Egendom i bil (gäller företagsägd bil)		Valbart tillägg	Valbart tillägg	Valbart tillägg

Avställningsförsäkring gäller inom Sverige

	Halv	Hel
Brand	✓	✓
Glasrutor	✓	✓
Stöld och inbrott	✓	✓
Motor och elektronik	✓	✓
Drulle	✓	✓
Rättsskydd	✓	✓
Vagnskada för skadegörelse och yttre olycks- händelser		✓

Vad ersätter försäkringen - och inte?

Här kan du läsa vad försäkringens olika delar ersätter. Detta är en kortfattad beskrivning och i vissa fall exempel på vad som ersätts och inte ersätts. Exakt vad som ingår kan du läsa i det fullständiga villkoret.

Trafikförsäkring

Trafikförsäkringen ersätter vissa typer av skador i trafiken, och du måste ha en sådan enligt lag.

Vad ersätter försäkringen?

- Skador som drabbar förare, passagerare eller medtrafikanter. Det kan t.ex. vara ersättning för sjukhusvård eller förlorad arbetsinkomst.
- Skador som du orsakar på någon annans egendom, till exempel en bil eller ett staket.

Vad ersätts inte?

- Skador på din bil eller på saker i din bil. Vissa av dessa skador kan ersättas av Halv- eller Helförsäkring.
- Skador på saker som du själv äger, t.ex. ditt staket eller din garagedörr.

Om du krockar med ett annat fordon och motparten är vållande, kan skadorna på din bil och din egendom i vissa fall ersättas av motpartens trafikförsäkring.

Självrisk

Privatägd bil

- Om föraren är över 24 år: 1 000 kr.
- Om föraren är under 24 år: 2 000 kr.
- Om föraren saknar körkort, kört rattfull eller orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt: 10 procent av prisbasbeloppet.

Företagsägd bil

- 5 eller 10 procent av prisbasbeloppet.

Extra självrisker

- Självriskens höjs med 5 procent av prisbasbeloppet om föraren är under 24 år.
- Självriskens höjs med 10 procent av prisbasbeloppet om föraren saknar körkort, kört rattfull eller orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

Fler extra självrisker kan förekomma, se villkoret.

Halvförsäkring

Med vår Halvförsäkring får du, förutom en trafikförsäkring, ersättning för bland annat inbrott i bilen, stenskott, bärgning och borttappade nycklar. Den ger även hjälp om du hamnar i en rättstvist eller behöver gå hos en psykolog efter en trafikolycka.

Brand

Vad får du ersättning för?

- Skador orsakade av brand, blixtnedslag och explosion.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Skada på ljuddämpare, däck eller slangar genom brand eller explosion i dessa.
- Skador orsakade av kortslutning i kablar och ledningar.

Sådana skador kan i vissa fall ersättas av Motor och elektronik.

Självrisk

Privatägd bil

- 1 500 kr.

Företagsägd bil

- 5 eller 10 procent av prisbasbeloppet.

Glasrutor

Vad får du ersättning för?

- Vind-, sido- eller bakruta som spräcks eller krossas.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Skador på glastak och lyktglas.
- Skador i samband med att bilen har kolliderat, vält eller kört av vägen.

Ovanstående skador kan i vissa fall ersättas av Vagnskada i helförsäkringen eller av en vagnskadegaranti.

Självrisk

Privatägd bil

- 100 kr per stenskott om rutan går att laga.
- 1 500 kr om rutan måste bytas.

Företagsägd bil

- 5 procent av prisbasbeloppet om glasrutan måste bytas.
- 100 kr per stenskott om glasrutan går att laga.

Stöld och inbrott

Vad får du ersättning för? Några exempel:

- Bil och biltillbehör som stjäls.
- Skador på bilen och biltillbehör i samband med inbrott eller stöld.
- Fastmonterad ljud- och bildutrustning som stjäls ur bilen, t.ex. GPS. Om utrustningen inte är fabriksmonterad är ersättningen begränsad till 30 000 kr.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Om någon som har fått lov att använda bilen inte lämnar tillbaka den.
- Om någon i ditt hushåll stjälar bilen.
- Om någon som du har lämnat över biltillbehör till inte lämnar tillbaka dem, t.ex. om du förvarar dina vinterdäck på en verkstad som sedan inte ger tillbaka dem.
- Stöld av ljud- och bildutrustning och tillbehör som även kan användas utanför bilen, som bärbar GPS, surfplatta och mobiltelefon.

- Stöld av dina personliga saker, som solglasögon. Dessa kan i vissa fall ersättas av din hemförsäkring.

Självrisk

Privatägd bil

- 1 500 kr.

Företagsägd bil

- 5 eller 10 procent av prisbasbeloppet.

Motor och elektronik

Försäkringen gäller om bilen

- är högst 8 år räknat från första registreringsdatumet
- har körts högst 15 000 mil. Om din bil är privatägd kan du ha 12 000 i stället för 15 000 mil som gräns. Det framgår i så fall av ditt försäkringsbrev.

Försäkringen upphör när någon av gränserna nåtts.

Vad får du ersättning för? Några exempel:

- Skador på motor, elektronik, växellåda och klimatanläggning.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Skador på avgasrör, ljuddämpare och bränsletank.
- Skador på bromsar, hjullager och lameller i kopplingen.
- Skador orsakade av rost, väta eller frysning.
- Skador på kylaggregat i godsutrymme.

Självrisk

Privatägd bil

- 0-4 000 mil: 1 500 kr.
- 4 001-10 000 mil: 5 000 kr.
- 10 001-12 000 mil: 8 000 kr.

Företagsägd bil

Självrisken varierar beroende på hur långt fordonet har körts.

Den är dock alltid lägst 10 procent av prisbasbeloppet.

- Högst 4 000 mil: 10 procent av prisbasbeloppet.
- Högst 5 000 mil: 20 procent av skadekostnaden.
- Högst 7 000 mil: 30 procent av skadekostnaden.
- Högst 10 000 mil: 40 procent av skadekostnaden.
- Högst 15 000 mil: 50 procent av skadekostnaden.

Drulle

Drulle ger dig ersättning om något skadas inuti personbilen eller i lastbilens förarkupé på grund av en plötslig och oförutsedd händelse, och om du blir av med bilnycklar.

Vad får du ersättning för? Några exempel:

- Inredning som förstörts av utspild färg.
- Skador inuti bilen som du orsakar när du packar eller packar ur den.
- Nya nycklar och spärring av de befintliga om du blir av med dina bilnycklar.
- Kostnad för bärgning till verkstad och rengöring av tank om du har tankat fel drivmedel.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Nya lås och tändningslås.
- Merkostnader som uppstår för att du tidigare har förlorat bilnycklar utan att skaffa nya.

- Skador orsakade av djur.
- Skador som kan ersättas från någon annan del av bilförsäkringen.
- Vagnskador som du själv orsakar, t.ex. om du kör in i en lyktstolpe. Dessa skador kan ersättas av Vagnskada i helförsäkringen.

Högsta ersättning

50 000 kr.

Självrisk

Privatägd bil

- 1 500 kr.

Företagsägd bil

- 5 procent av prisbasbeloppet.

Bärgning

Vad får du hjälp med och ersättning för? Några exempel:

- Bärgning till närmaste verkstad om bilen får driftstopp, det vill säga inte går att köra vidare.
- Kostnad för transport av förare och passagerare till den plats där resan började eller till resans mål, beroende på vad som ligger närmast.

När gäller inte försäkringen? Några exempel:

- Om bilen stannar på grund av brist på drivmedel eller för att elmotorn är urladdad.
- Vid driftstopp utanför Sverige, efter att du har meddelats att bilen har körförbud.

Självrisk

Privatägd bil

- 1 500 kr.

Företagsägd bil

- 5 procent av prisbasbeloppet.

Självriskrabatt vagnskadegaranti

Av ditt försäkringsbrev framgår om Självriskrabatt vagnskadegaranti ingår i din försäkring.

Vid köp av en fabriksny bil ingår ofta en treårig vagnskadegaranti från biltillverkaren. Om du får en skada som täcks av garantin, sänks självrisken för garantin med 3 000 kr.

Vad får du?

- Din självrisk för vagnskadegarantin sänks med 3 000 kr.

Krishjälp

Gäller om du drabbas av psykisk ohälsa till följd av en skada som ersätts av försäkringen.

Vad får du ersättning för?

- 10 behandlingstillfällen hos en terapeut eller psykolog, som vi hänvisar dig till.

Självrisk

Ingen självrisk.

Rättsskydd

Gäller om du hamnar i en tvist som kan prövas av allmän domstol. Tvisten kan röra en trafikolycka, köp eller försäljning av bilen eller reparation.

Vad får du ersättning för? Några exempel:

- Dina advokatkostnader.
- Motpartens kostnader om du förlorar tvisten.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Tvist vid upplösningen av ett äktenskap, partnerskap eller samboförhållande.
- Tvist om belopp som är lägre än ett halvt prisbasbelopp.
- Grupptalan.

Högsta ersättning

- 250 000 kr.

Självrisk

Privatägd bil

- 20 procent av kostnaderna, minst 1 500 kr.

Företagsägd bil

- 20 procent av kostnaderna, minst 5 procent av prisbasbeloppet.

Helförsäkring

Med vår Helförsäkring får du, förutom vår Halvförsäkring, även Vagnskada. Vagnskada ersätter skador på din egen bil vid en trafikolycka, skadegörelse eller annan yttre olyckshändelse.

Vagnskada

Vad får du ersättning för?

- Skador på din bil vid en trafikolycka, skadegörelse eller annan yttre olyckshändelse, till exempel att ett träd faller över bilen eller att du kör på en lyktstolpe.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Skador som orsakas av frysning, väta, fukt, rost eller frätning.
- Skador som inte orsakas av yttre händelser, t.ex. bildelar som lossnar för att de inte är ordentligt fastskruvade.

Självrisk

Privatägd bil

- Valbar självrisk: 3 000, 4 500 eller 6 000 kr. Du betalar en lägre premie om du väljer en högre självrisk.
- Om föraren är under 24 år höjs den valda självrisken med 1 000 kr.

Företagsägd bil

10, 15 eller 20 procent av prisbasbeloppet.

Extra självrisk

- Självrisken höjs med 5 procent av prisbasbeloppet om föraren är under 24 år.

Fler extra självrisker kan förekomma, se villkoret.

Bilförsäkring stor

I Bilförsäkring stor ingår de delar som beskrivs nedan och tilläggförsäkringarna Hyrbil, Självriskrabatt 3 000 kr och Privat vård och ersättning för medicinsk invaliditet efter trafikolycka.

Nybilsersättning 2 år

Du kan få ersättning för en helt ny bil, om din bil blir stulen eller skadad.

När får du ersättning?

- Om din bil är högst 2 år och inte har körts mer än 4 000 mil. Om bilen har skadats ska kostnaden för att reparera den vara minst 80 procent av marknadsvärdet.

När får du inte ersättning?

Om du inte är bilens första ägare.

Motor och elektronik 10 år

Om bilen är högst 10 år och har körts högst 15 000 mil kan du få ersättning för skador på motor, elektronik, växellåda och klimatanläggning.

Självriskrabatt 50 procent

Sänker självrisken med 50 procent vid skador som ersätts av trafikförsäkringen eller av Brand, Glasrutor, Stöld och inbrott, Motor och elektronik samt Drulle.

Vilka självrisker får du inte rabatt på?

- Extra självrisk om föraren är under 24 år.
- Extra självrisk om föraren saknar körkort, har kört rattfull eller har orsakat skadan med avsikt eller genom grov vårdslöshet.

Tilläggförsäkringar

Du kan utöka skyddet i vår Halv- och Helförsäkring med tilläggförsäkringarna nedan. Om du bara har Trafikförsäkring kan du teckna tillägget Privat vård och ersättning för medicinsk invaliditet efter trafikolycka.

Hyrbil

Ersättning om din egen bil blir stulen eller skadas så att du inte kan använda den. Gäller om stölden eller skadan ersätts av bilförsäkringen.

Vad får du ersättning för?

- 75 procent av dygns- och kilometerkostnaden för hyrbil i Sverige och utomlands.
- Om du väljer att inte hyra bil får du 150 kr per dag för privat- och företagsägd personbil och privatägd lätt lastbil. För företagsägd lätt lastbil får du 200 kr per dag.
- Om bilen är en trafikskolebil får du ett fast belopp per dag, se försäkringsvillkoret.

Du får ersättning i upp till 65 dagar, och du kan växla mellan hyrbil och att få ersättning kontant.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Kostnader för drivmedel för hyrbilen.
- Kostnader för försäkringar genom biluthyraren.
- Merkostnader om du hyr en bil som är större än din egen bil.

Självrisk

Du betalar 25 procent av kostnaden för hyrbilen om du väljer att hyra bil.

Karenstid

Två dagars karenstid för trafikskolebil.

Självriskrabatt 3 000 kr

Gäller om du

- råkar ut för skadegörelse
- får en godkänd parkeringsskada
- kolliderar med ett djur
- behöver få din bil bärgad och bärgningen ersätts av försäkringen.

Till skadegörelse eller parkeringsskada räknas inte skador som orsakas av en olyckshändelse, till exempel att någon råkar repa din bil med en kundvagn eller med en cykel.

Vad får du?

- Om du har vår Helförsäkring sänks din självrisk för Vagnskada med 3 000 kr.
- Om du har en vagnskadegaranti sänks självrisken för den med 3 000 kr.
- Om du har vår Halvförsäkring får du ersättning för reparationskostnader upp till 3 000 kr.
- Du betalar ingen självrisk vid bärgning om du har en privatägd bil. Självrisken reduceras med 1 500 kr för företagsägd bil. Gäller två gånger under ett försäkringsår.

När får du inte rabatt eller ersättning?

- Om skadegörelsen utförts av någon i ditt hushåll.

Privat vård och ersättning för medicinsk invaliditet efter trafikolycka

Ersättning och hjälp till förare och passagerare efter en trafikolycka.

Vad ersätter försäkringen? Några exempel:

- Privat vård hos specialläkare, efter remiss från en läkare i offentliga vården, om den som skadats är 16-64 år.
- Annan privat behandling, till exempel hos fysioterapeut, naprapat eller kiropraktor, om den som skadats är 16-64 år.
- Bestående skada som leder till nedsatt funktionsförmåga, s.k. medicinsk invaliditet.

Vårdgaranti

Om den som skadats inte får komma till en privat läkare inom 20 arbetsdagar efter remissen, betalar vi en kompensation på 1 500 kr per dag i upp till 30 dagar.

Vad ersätts inte? Några exempel:

- Kostnader för vård och behandling utanför Sverige.
- Kostnader som ersätts på annat sätt enligt någon lag, författning, internationell konvention eller kollektivavtal.
- Medicinsk invaliditet som inte kan fastställas objektivt.
- Förlust av arbetsförmåga, s.k. ekonomisk invaliditet.

Högsta ersättning

- Vård hos privat vårdgivare: 2 miljoner kr per person, i upp till två år efter olyckan.
- Annan privat behandling: 10 behandlingstillfällen (max 10 timmar) per person, i upp till två år efter olyckan.
- Medicinsk invaliditet: 600 000 kr per person.

Självrisk

Ingen självrisk.

Egendom i bil (gäller företagsägd bil)

Gäller vid en plötslig och oförutsedd händelse, som t.ex. inbrott i bilen.

Vad får du ersättning för?

- Egendom som du äger eller hyr och som du använder i företagets verksamhet.
- Kunders egendom som du har hand om och har ansvar för.
- Anställdas egendom.

Vad ersätts inte? Exempel:

- Pengar och värdehandlingar.

Högsta ersättning

- Din egendom: 1 prisbasbelopp
- Kunders och anställdas egendom: 1 prisbasbelopp.

Självrisk

- 20 procent av prisbasbeloppet.

Vad du gör kan påverka din ersättning

För att få ersättning från försäkringen måste du vara aktsam enligt våra krav. Annars kan du få mindre i ersättning eller ingen ersättning alls, beroende på hur detta har påverkat skadan.

Här är några av våra aktsamhetskrav/säkerhetsföreskrifter. Samtliga finns i villkoret för försäkringen.

Krav på lås och förvaring

Du ska alltid låsa bilen när du lämnar den. Nycklarna ska förvaras på ett säkert sätt och inte i närheten av bilen. Det gäller även när du lastar ur eller i fordonet. Har bilen ett skåp ska även det vara låst. Nycklarna får inte märkas med namn, adress eller registreringsnummer. Du måste omedelbart avkoda borttappade nycklar eller startkort hos en auktoriserad verkstad.

Delar som tillhör bilen, till exempel vinterdäck, ska vara inlåsta i bostaden, privat garage, källarförråd eller annat utrymme som bara du och din familj har nyckel till. Utrustning till bilen, till exempel bilbarnstol, ska vara inlåst i bilen.

Delar till företagsägd bil ska vara inlåsta på företaget, i privat garage, källarförråd eller annat utrymme som bara företaget har tillgång till.

Egendom som förvaras på öppet flak eller flak med kapell ska hållas under uppsikt.

Aktsamhetskrav på föraren och bilen

- Föraren får inte vara påverkad av alkohol eller droger på ett sätt som är straffbart enligt lag.
- Den som kör bilen måste inneha ett giltigt körkort.
- Vid övningskörning måste elev och dennes lärare uppfylla kraven för vad som är tillåten övningskörning.
- Du ska följa biltillverkarens anvisningar om skötsel och underhåll.
- Bilen får inte användas om den har körförbud.
- Bilen ska ha lagstadgad utrustning, till exempel däck med lagligt mönsterdjup.
- Innan bilen används på isbelagt vatten ska föraren, omedelbart före körning, förvissa sig om att isen har tillräcklig bärighet.

Om bilen skadas på en tävlingsbana eller vid hastighetskörning

Du får ingen ersättning om du får en skada på bilen när du kör inom ett inhägnat tävlingsområde eller på en allmän väg under tävlingsliknande former (till exempel street race).

Om du ska bila utomlands

Innan du reser utomlands med din bil finns det vissa saker du behöver tänka på. Vi har samlat all information om det på trygghansa.se/resa. Bland annat kräver vissa länder att du har med dig försäkringsbeviset Grönt Kort.

På- och avställning

Har den tidigare ägaren haft bilen avställd? Om du har tänkt köra bilen måste du ställa på den hos Transportstyrelsen.

Tänker du ställa av bilen? Om du ställer av bilen, ändrar vi din försäkring till Avställningsförsäkring, som bland annat inte innehåller Trafikförsäkring. Har du bara Trafikförsäkring avslutar vi din försäkring och betalar tillbaka den del av premien som du inte kommer att utnyttja.

Läs mer på vår webbplats och transportstyrelsen.se.

Hjälp att välja försäkring

Om du som privatperson behöver hjälp med ditt köp av försäkring, kontakta konsumentvägledaren i din kommun eller Konsumenternas försäkringsbyrå, se konsumenternas.se.

Ångerrätt

Om du som privatperson tecknar din försäkring per telefon, på webben eller vid hembesök har du ångerrätt i 14 dagar. Om du ångrar dig, kontakta oss senast 14 dagar efter att du har fått ditt försäkringsbrev. Har du redan betalat får du tillbaka premien med avdrag för de dagar som försäkringen har gällt.

Om du inte är nöjd

Om du inte är nöjd med ett beslut från oss kan du begära prövning hos någon av de nämnder som finns för detta. Mer information om nämnderna och hur du kommer i kontakt med dem hittar du i våra villkor och på trygghansa.se/intenoid.

Försäkringsgivare, tillämplig lag och tillsynsmyndigheter

Försäkringsgivare för denna försäkring är Codan Forsikring A/S genom Trygg-Hansa Försäkring filial. Svensk lag tillämpas på ditt avtal med oss. Danska Finanstilsynet är tillsynsmyndighet. Som försäkringsdistributör i Sverige står vi även under svenska Finansinspektionens tillsyn. Tillsynsmyndighet för vår marknadsföring är Konsumentverket. Hur du kommer i kontakt med dem hittar du på trygghansa.se.

Så behandlar vi dina personuppgifter

Trygg-Hansa Försäkring filial är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Personuppgifterna kan innehålla information om din hälsa och fackliga tillhörighet. Vi behandlar dina personuppgifter för att administrera din försäkring, till exempel för att kunna beräkna premier, betala ut ersättning om du

drabbas av en skada samt göra analyser och beräkningar på statistiskt material. Läs gärna hela vår "Information om behandling av personuppgifter" på trygghansa.se/personuppgifter. Där kan du bland annat se vilka uppgifter vi använder för vilka ändamål, vilka parter vi delar dina uppgifter med och vilka rättigheter du har

gällande dina personuppgifter. Om du inte har tillgång till internet kan du ringa vår kundservice på 0771-111 110 för att få informationen. Du är alltid välkommen att kontakta vårt dataskyddsombud om du har frågor eller vill ha hjälp. Skriv till dpo@trygghansa.se.

Information om vår försäkringsdistribution

Trygg-Hansa Försäkring filial (org.nr 516404-4405) är ett försäkringsföretag som tillhandahåller försäkringar.

Postadress: Trygg-Hansa, 106 26 Stockholm. Telefon: 0771-111 110. Fler kontaktvägar finns på trygghansa.se/kontakt.

Den här informationen har du rätt att få enligt lag. Om du tecknar våra försäkringar genom en mäklare eller annan försäkringsförmedlare, är de skyldiga att informera dig om sin försäkringsdistribution. Det är i så fall uppgifterna i deras information som gäller för dig.

Vi erbjuder rådgivning

När du vill teckna eller ändra en försäkring hos oss kan du först få rådgivning av våra anställda.

Provision till våra anställda

När våra anställda säljer försäkringar kan de få provision, det vill säga en ersättning utöver den fasta lönen.

Tillsyn av vår distribution

Vår verksamhet står under tillsyn av bland annat Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm • 08-408 980 00 • fi.se • finansinspektionen@fi.se

Vår marknadsföring står under tillsyn av Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad • 0771-42 33 00 • konsumentverket.se • konsumentverket@konsumentverket.se

Om du inte är nöjd - hit vänder du dig

Din handläggare

Om du har ett klagomål till oss ska du i första hand kontakta den person som du haft kontakt med hos oss. Det kan ge nya upplysningar och eventuella missförstånd kan klaras upp.

Klagomålsansvarig på Trygg-Hansa

Du kan också vända dig till klagomålsansvarig hos oss, antingen skriftligt eller på telefon. Det är kostnadsfritt, och ditt klagomål behandlas sakligt och korrekt. För att vi ska kunna ta hand om ditt klagomål på ett bra sätt behöver du uppge ditt namn, telefonnummer och försäkringsnummer eller personnummer samt namnet på din handläggare hos oss.

Klagomålsansvarig, 106 26 Stockholm • 0771-111 110 • trygghansa.se/intenoid

Försäkringsnämnden på Trygg-Hansa

Om ett beslut från oss får ekonomiska konsekvenser för dig kan du begära att det prövas av Försäkringsnämnden. Det är en självständig och opartisk instans inom företaget, och dess beslut är bindande för oss. Prövningen är kostnadsfri.

Nämnden måste få din begäran skriftligt och senast 6 månader efter vårt slutliga beslut.

Försäkringsnämnden prövar inte alla ärenden, till exempel inte ärenden som handlar om belopp under 1 000 kronor eller över 1 miljon kronor och inte ärenden som rör medicinska frågor och ärr.

Försäkringsnämnden, 106 26 Stockholm • 075-243 10 00 • trygghansa.se/forsakringsnamnden

Alternativa tvistlösningsorgan och allmän domstol

Om du inte är nöjd med ett beslut från oss eller Försäkringsnämnden kan du gå vidare till en av de nämnder som vi beskriver här eller till allmän domstol.

Nämndernas prövning är kostnadsfri. I vissa ärenden kan du vända dig till nämnderna utan att först kontakta Försäkringsnämnden. Några av nämnderna prövar bara tvister när du är privatkund hos oss (konsument), inte företagskund.

Du som privatkund kan få hjälp att välja rätt instans på EU:s sajt Tvistlösning på nätet: ec.europa.eu/odr/sv. Om du har tecknat försäkringen på nätet erbjuder sajten även en digital plattform för att lösa tvisten.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en myndighet som prövar tvister mellan konsumenter och näringsidkare. De måste få din anmälan senast 12 månader efter att du klagade till oss.

Box 174, 101 23 Stockholm • 08-508 860 00 • arn.se

Svensk Försäkrings Nämnder

- Nämnden för Rättsskyddsfrågor prövar tvister om rättsskydds-försäkring, och om juridiska ombudets kostnader och lämplighet vid personskador i trafiken.
- Personförsäkringsnämnden prövar tvister om sjuk-, olycksfalls- och livförsäkringar, när du är privatkund och det krävs en medicinsk bedömning för att avgöra tvisten.

Dessa nämnder måste få din anmälan senast 12 månader efter att du klagade till oss.

Svensk Försäkrings Nämnder, Box 24067, 104 50 Stockholm • 08-522 787 20 • forsakringsnamnder.se

Trafikskadenämnden prövar tvister om ersättning till personer som skadas i trafiken.

Box 240 48, 104 50 Stockholm • 08-522 787 00 • trafikskadenamnden.se

Allmän domstol. Du kan få tvisten prövad genom att ansöka om stämning hos tingsrätten. Om du har rättsskydd hos oss kan du få ersättning för dina ombudskostnader, även när vi är motpart. Läs mer hos Sveriges Domstolar: domstol.se/tvist

Har du frågor?

Hos **Konsumenternas Försäkringsbyrå** kan du som privatkund få oberoende och kostnadsfri vägledning om allt som rör försäkringar.

0200-22 58 00 • konsumenternas.se