

# AudioNova Høreapparatforsikring

Forsikringsvilkår nr. 0183-2

## Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen) og dette forsikringsvilkår. For forsikringen gælder desuden Lov om forsikringsaftaler og Lov om finansiel virksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

## Du har ret til at fortryde din bestilling af forsikringen

Ifølge forsikringsaftalelovens § 34 i kan du fortryde, at du har bestilt forsikringen. Fortrydelsesfristen er 30 dage, når du har modtaget forsikringsbeviset og forsikringsbetingelserne:

- Hvis du fx får betingelserne mandag den 1., kan du fortryde aftalen til og med mandag den 30.
- Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med at fortryde til den følgende hverdag.

## Sådan fortryder du

Hvis du fortryder, er det vigtigt, at du giver AudioNova besked, inden fristen udløber. Giver du skriftlig besked - fx pr. brev eller e-mail - skal du have sendt beskeden, inden fristen udløber. Du kan eventuelt sende dit brev anbefalet og gemme postkvitteringen, hvis du vil have bevis for, at du har fortrudt i tide.

Du giver besked direkte til dit AudioNova Hørecenter eller til AudioNovas kundeservice på telefon: 70 60 68 00 eller e-mail: [audionova.kundeservice@audionova.dk](mailto:audionova.kundeservice@audionova.dk). Du kan også sende brev til: AudioNova, Dyrehavevej 3, 2930 Klampenborg.

## Om forsikringsaftalen

AudioNova sørger for at du får en police ved køb af forsikringen. Hvis du har spørgsmål til din forsikring, skal du kontakte Tryg. Hvis du ønsker at opsige din forsikring, skal du kontakte AudioNova alternativt Tryg.

Forsikringsaftalen er undergivet dansk ret. Disse betingelser udgør, sammen med policen, den information om forsikringens indhold, som i henhold til lov om forsikringsformidling § 34, og bekendtgørelse om forsikringsformidlers informationspligt § 4, skal gives til forsikringstageren inden forsikringsaftalen indgås.

## Hvem er forsikringstager?

Forsikringstager, er den oprindelige køber og ejer høreapparatet.

## Hvor dækker forsikringen?

Forsikringen dækker i hele verden, dog kan skadebehandling, reparation og erstatning kun ske i Danmark.

## Hvornår gælder forsikringen?

Forsikringen gælder i den periode, der er angivet på policen/købskvitteringen.

## Hvad er forsikret?

Forsikringen dækker det eller de høreapparater, hvis serienummer fremgår af policen/købskvitteringen.

## Forsikringssummen

Forsikringssummen er den maksimale erstatning i hele forsikringens periode. Forsikringssummen er det beløb, som de/de forsikrede høreapparater er købt til.

## Hvad er selvriskoen?

Der er en selvrisiko pr. skade ved totalskader og tyveri/bortkomst.

Antal høreapparater (stk.)	Høreapparaternes indkøbspris (kr.)	Selvrisiko ved totalskade og tyveri/bortkomst (kr.)
1	0-10.000	1.000
	10.001-15.000	2.000
	>15.001	3.000
2	0-10.000	1.000
	10.001-15.000	2.000
	>15.001	3.000

Der er ingen selvrisiko ved skader som kan repareres og ved samtidig tab af to høreapparater skal der alene betales én selvrisiko.

## Hvordan dækker forsikringen

### Hvilke skader dækker forsikringen?

- **Pludselige skader**  
Forsikringen dækker reparations- eller genanskaffelsesudgiften efter en pludselig og uforudset udefrakommende hændelse(skade) på høreapparatet, som gør apparatet uanvendeligt til sit oprindelige formål.
- **Tyveri/bortkomst**  
Forsikringen dækker udgifter til genanskaffelse af nyt høreapparat, hvis apparatet stjæles eller bortkommer, og udgiften ikke dækkes af anden forsikring eller offentlig ordning.
- **Udvidet garantiforsikring**  
Forsikringen dækker reparations- eller genanskaffelsesudgiften, hvis høreapparatet på grund af en funktionsfejl ikke kan benyttes til sit oprindelige formål, når producentens garantiperiode er udløbet.
- **Selvriskoeliminering**  
Hvis en skade er dækket af en anden forsikring, og skaden dækkes med en selvrisko fratrukket erstatningen, så betaler vi den fratrukket selvrisko. Det er en forudsætning af skadeårsagen ikke er undtaget på denne forsikring. Ved totalskade erstatning dækker vi den del af den fratrukket selvrisko dog maks. op til 3.000 kr.
- **Integrerede batterier**  
Forsikringen dækker batterier som er integrerede i produktet.

### Forsikringen dækker ikke

- Kosmetiske skader herunder ridser, skrammer, buler, misfarvning og tilsmudsning.
- Skader der skyldes eller er opstået pga. voks.
- Udgifter til løbende vedligeholdelse, justeringer, ændringer eller service samt skader, der er forbundet med sådanne tiltag.
- Skader opstået ved grov eller alvorlig forsømmelse, forsætligt (bevidst og overlagt) fremkaldelse af skaden.
- Indirekte skader herunder økonomiske følgeskader.
- Aftagelige batterier.
- Tab af software eller data.
- Skader, der er dækket af en anden forsikring, garanti- eller serviceordning eller af Købelovens reklamationsret.
- Skader som følge af seriefejl hos producenten.

### Sikkerhedsforskrifter og forsigtighedskrav

Det er et krav for dækning at du:

- Overholder producentens/leverandørens anvisninger for brug og vedligeholdelse af produktet.
- Høreapparatet skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres fx må produktet ikke benyttes i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade.

### Reduktion eller bortfald af erstatning

Hvis sikkerhedsforskrifterne ikke overholdes, kan erstatningen helt eller delvist bortfalde i henhold til nedenstående:

- Ved grov eller alvorlig forsømmelse kan erstatningen helt bortfalde (erstatningen reduceres med 100%).
- Vi henviser også til Forsikringsaftalelovens § 51 (sikkerhedsforholdsregler) og §§18-20 (forsigtighed/agtsomhed).

## Hvordan erstatter vi?

Tryk afgør på hvilken måde at skaden skal erstattes. Vi kan vælge at reparere skaden eller genlevere et nyt høreapparat.

- **Reparation**  
Ved en dækket skade erstattes udgifterne til reparation af høreapparatet, dog højst høreapparatets købspris tillagt offentligt refunderet tilskud.
- **Totalskade på/bortkomst af høreapparatet**
  - Er et høreapparat totalskadet, eller bortkommet, så erstatter vi høreapparatet til nyværdi (genanskaffelsesprisen) af et tilsvarende høreapparat. Er det ikke muligt at genleverer et tilsvarende høreapparat fx fordi modellen er udgået, så leveres et teknisk tilsvarende høreapparat.
  - Erstatningen kan højst være den købspris, der fremgår af købsbevis/kvittering og vi erstatter op til maksimal forsikringssum, som fremgår af policen.
  - Genfindes høreapparatet, skal du straks kontakte os, så vi kan lukke skadesagen.
  - Genfindes høreapparatet efter at vi har udbetalt erstatning, så tilhører det forsikrede høreapparat os.
- **Genlevering**  
Genlevering kan kun ske via AudioNova. Er det ikke muligt at skaffe et tilsvarende høreapparat, så genleverer vi et teknisk tilsvarende apparat.
- **Selvriskoeliminering**  
Vi betaler den fratrukket selvrisiko, hvis en skade er dækket af en anden forsikring, og skaden dækkes med en selvrisiko fratrukket erstatningen. Det er en forudsætning af skadeårsagen ikke er undtaget på denne forsikring. Ved totalskade erstatning dækker vi den del af den fratrukket selvrisiko op til 3.000 kr.
- **Kontanterstatning**  
Der udbetales ikke kontanterstatning, med undtagelse for selvriskoeliminering.
- **Dokumentation**
  - Hvis vi kræver det, skal du kunne dokumentere dit krav, samt hvordan skaden er sket.
  - Hvis et høreapparat er fysisk skadet, skal AudioNova have det skadte høreapparat udleveret til undersøgelse og det kan repareres.
  - Er høreapparatet stjålet, skal vi have en kopi af kvitteringen for politianmeldelsen.
  - Har en anden forsikring betalt erstatning for skaden, og opkrævet selvrisiko i denne forbindelse, så skal du indsende dokumentation for den opkrævet selvrisiko.
- **Dobbeltforsikring**  
Er der købt forsikring mod samme risiko i et andet selskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller bliver indskrænket, hvis forsikring også er købt i et andet selskab, gælder samme forbehold for denne forsikring. Denne bestemmelse vedrører kun det indbyrdes forhold mellem selskaberne, som således betaler erstatningen i fællesskab.

## Hvis skaden sker

### 1) Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os

Sker der en skade, skal AudioNova have besked hurtigst muligt. Du kan anmelde skaden i dit AudioNova Hørecenter eller til AudioNovas kundeservice på telefon: 70 60 68 00 eller e-mail: [audionova.kundeservice@audionova.dk](mailto:audionova.kundeservice@audionova.dk), og du skal oplyse dit forsikringsbevisnummer ved anmeldelse af skade.

Når du anmelder en skade, gælder de almindelige bestemmelser om forældelse i Lov om Forsikringsaftaler §29 og Forældelsesloven.

### 2) Du skal afværge eller begrænse en skade

- Du skal så vidt muligt afværge eller begrænse skaden. Vi kan iværksætte handlinger med samme formål.
- Forsikringen dækker også, hvis der sker skade på den forsikrede genstand i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af umiddelbar truende skade.
- I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi ud over forsikringssummen rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til redning og bevaring.

### 3) Udbedring af en skade – kun efter aftale med os

Udbedring af skade, fjernelse eller destruktion af det beskadigede må kun ske efter aftale med AudioNova eller Tryk. Foreløbig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge alvorlige følger. Forsikrede skal opbevare eventuelt udskiftede dele, indtil skadesagen er afsluttet.

## Varighed og opsigelse

### Hvor længe gælder forsikringen?

Forsikringen gælder i den periode, der er angivet på forsikringsbeviset.

### Hvornår ophører forsikringen?

- Forsikringen ophører, når forsikringsperioden er udløbet, uden yderligere varsel.
- Forsikringen fortsætter til udløbsdatoen, medmindre du opsiges den skriftligt til AudioNova eller Tryg mod at betale et evt. gebyr, eller medmindre vi opsiges den. Det eventuelle gebyr vil fremgå af prislisen på <https://affinity.tryg.dk>. Vi tilbagebetaler præmien for den resterende forsikringsperiode - fratrukket det eventuelle gebyr.
- Såfremt det forsikrede produkt erklæres totalskadet, i forbindelse med en dækningsberettiget skade, vil den resterende forsikringsperiode blive overflyttet til det produkt der erstattes med.
- Fra den dag vi har modtaget en skadesanmeldelse, og indtil 1 måned efter at der er betalt erstatning, afvist at dække skaden eller afsluttet skadesagen, kan både du og vi opsiges forsikringen skriftligt med 14 dages varsel.

## Risikoændring

Risikoændring skal straks meddeles til Tryg. Forsikringen vil blive ændret, så den passer til den nye risiko og til den pris, der gælder på tidspunktet for ændringen. Derfor skal du straks underrette Tryg hvis du flytter til et andet land.

Når vi har fået besked om ændringen, tager vi stilling til om og på hvilke vilkår at forsikringen kan fortsætte. Hvis vi ikke får besked om ændringen, risikerer du at miste retten til erstatning helt eller delvist.

## Udbetaling af erstatning

Vi kan benytte NemKonto-systemet til at udbetale penge til dig, hvis vi har registreret dit CPR-/SE-/CVR-nummer.

## Undtagelser og begrænsninger

**Forsikringen dækker ikke skade, som direkte eller indirekte er en følge af:**

### Force majeure

Herunder krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder, naturkatastrofer, epidemier og pandemier.

### Konkurs

Forsikringsbegivenheder forårsaget af konkurs af transportør eller bagagehåndteringsfirma.

### Oversvømmelse mv.

Oversvømmelse fra hav, fjord, sø, vandløb i Danmark.

### Atomenergi mv.

Udløsning af atomenergi eller radioaktive kræfter.

### Myndighedsindgreb

Arrest, beslaglæggelse eller andet indgreb foretaget af en offentlig myndighed.

### Internationale sanktioner

Forsikringen giver ingen dækning, fordel eller anden form for ydelse, hvis en sådan strider mod en international sanktion, forbud eller andre retsfølger, besluttet af De Forenede Nationer (UN), Den Europæiske Union (EU), Storbritannien eller USA.

### Ulovlige handlinger

Forsikringen dækker ikke skade tilføjet ved forsætlig strafbar handling af forsikringstager, forsikringstagers begunstigede eller arvinger.

### Terroristhandling

Forsikringen dækker ikke skader som er direkte eller indirekte følge af spredning af biologiske, kemiske eller nukleare substanser i forbindelse med terrorhandling. Med terrorisme menes en handling, som inkluderer, men er ikke begrænset til brug af magt, vold og eller hot af de samme, af en person eller gruppe (grupper), uanset om nogen handler på individuelt basis eller efter opgave af nogen eller i forbindelse med en organisation (organisationer) eller regering (regeringer) der er betinget af politiske, religiøse, ideologiske, eller etniske formål eller grunde inklusive hensigten at påvirke regeringer og/eller forsætte offentligheden, eller del af offentligheden, i frygt.

**Efter Lov om forsikringsaftaler kan din erstatning nedsættes eller helt bortfalde, hvis du:**

- med overlæg (svigagtigt) har tilbageholdt oplysninger, eller bevidst har givet urigtige oplysninger med betydning for forsikringen.
- ikke overholder dine forpligtelser, som anført i dette forsikringsvilkår.
- som følge af alvorlig skødesløshed (grov uagtsomhed) er skyld i skaden.

## Generelt om forsikringen

### Forsikringsgiver og garantifond

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringselskaber.

### Provision

Vi aflønner AudioNova for salg af forsikringer. Ved henvendelse til AudioNova kan du få oplysning om, hvorvidt personalet modtager provision for det konkrete salg.

### Forsikringens betaling

Forsikringen betales for hele perioden ved indgåelse af forsikringsaftalen i AudioNovas Hørecenter og forsikringstageren betaler alle udgifter i forbindelse med betaling af forsikringen. Prisen bliver fastsat efter vores gældende tarif. Tryg står for afregning af skadeforsikringsafgift til den danske stat.

### Gebyrer og serviceydelser

Vi har ret til at opkræve gebyrer til dækning af omkostninger for serviceydelser herunder opkrævninger, ekspeditioner og andre serviceydelser i forbindelse med police- og skadebehandling.

### Lovvalg og værneting

Forsikringsaftalen er undergivet dansk ret. Disse betingelser udgør sammen med policen (forsikringsbeviset) den information om forsikringens indhold, som i henhold til Lov om forsikringsformidling § 34, og bekendtgørelse om forsikringsformidlers informationspligt § 4, skal gives til forsikringstageren inden forsikringsaftalen indgås. For forsikringen gælder desuden Lov om Forsikringsaftaler og Lov om Finansiell virksomhed, hvor disse ikke er fraveget.

### Provision

Vi aflønner AudioNova og AudioNovas forhandlere for salg af forsikringer. Ved henvendelse til AudioNova kan du få oplysning om, hvorvidt personalet modtager provision for det konkrete salg.

### Tilsyn

Tryg er undergivet tilsyn af Finanstilsynet.

## Sammendrag af Trygs persondatapolitik

Dine personoplysninger behandles i henhold til EU's databeskyttelsesforordning og supplerende dansk databeskyttelseslov. Personoplysninger, der bliver behandlet, er fx navn, adresse, CPR-nummer, økonomiske forhold, betalingsinformation, helbredstilstand, øvrige oplysninger, der er nødvendige for tegning, fornyelse/ændring af forsikring, eller ændring af forsikringsadministration, såvel som oplysninger, der videregives i forbindelse med erstatning osv.

Oplysningerne, kan til nævnte formål, blive videregivet til samarbejdspartnere i og uden for EU og EØS, forsikringsformidlere eller andre selskaber i koncernen. Oplysningerne kan også blive videregivet til myndighederne, hvis loven kræver det. Tryg er dataansvarlig. Du har ret til at få oplyst, hvordan dine oplysninger behandles og anmode om udtræk af dette (registerudtræk). Du har også ret til at få urigtige oplysninger rettet, eller i visse tilfælde slettet. Du kan ligeledes anmode om, at behandlingen begrænses, eller gøre indsigelse mod behandling af dine personoplysninger samt anmode om, at de oplysninger du har videregivet til os flyttes til en anden virksomhed eller myndighed (dataportabilitet).

Kontakt os gennem vores databeskyttelsesansvarlige pr. e-mail: [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk) eller ringe 70 22 07 30. Vil du hellere skrive er adressen: Tryg, Dusager 18, 8200 Aarhus N.

Ved kontakt kan du anmode om, at vores persondatapolitik sendes til dig pr. post, samt meddele at dine personoplysninger ikke må anvendes til direkte markedsføring.

Se vores persondatapolitik på <https://affinity.tryg.dk/gdpr> for fuldstændige oplysninger om behandlingen af personoplysninger.

## AudioNovas persondatapolitik

Kontakt AudioNova for mere information.

## Hvis du ikke er enig med os

Vi i Tryg arbejder for at vores sagsbehandling skal være af høj kvalitet og at vores afgørelser er i henhold med vilkår og praksis. Hvis du alligevel ikke er enig med vores beslutning i forbindelse med en skade, er du velkommen til at sende en skriftlig henvendelse til os, hvor du skal redegøre for, hvad du ikke er tilfreds med.

Den hurtigste måde at få en ny vurdering er ved at kontakte den afdeling som har behandlet din skade. I henvendelsen er det vigtigt at du på en tydelig måde angiver, hvad du er uenig i, samt eventuelle nye oplysninger, der har betydning for sagen.

Er der fortsat uenighed, kan du forsikrede skriftligt klage til Kvalitetsafdelingen på e-mail: [kvalitet@tryg.dk](mailto:kvalitet@tryg.dk) eller ringe på telefon 72 17 03 90.

Hvis du ønsker at skrive, er adressen: Tryg Forsikring, Kvalitetsafdelingen, Postkode J22, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup

### Ankenævn for Forsikring

Giver dine henvendelser til Tryg ikke et tilfredsstillende resultat, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. En klage til Ankenævnet skal sendes på et særligt skema, som du kan finde på [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk) eller få ved henvendelse til Ankenævnet. Det koster et mindre gebyr at klage til ankenævnet.

Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1572 København V, Telefon: 33 15 89 00 (mellem kl. 10 og 13).



Tryg | Dusager 18 | 8200 Aarhus N | CVR-nr. 24260666  
70 22 07 30 | [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk)  
<https://affinity.tryg.dk>