

## 1. FORSIKRINGEN

Denne IMEI-forsikringen for mobile enheter er en kollektiv forsikringsavtale mellom Starr Europe Insurance Limited («Forsikringsselskapet» forkortet) og Telenor Norge AS («Telenor» forkortet).

I henhold til vilkår og betingelser angitt nedenfor, dekker forsikringen knust skjerm under vanlig bruk av enheten. Med skjerm menes kun den del av enheten som viser informasjon.

### Forsikringsavtalen består av:

- Forsikringsbeviset med angitte spesifikasjoner (heretter kalt Forsikringsbeviset)
- Disse forsikringsvilkår (heretter kalt Vilkårene)
- Lov om forsikringsavtaler av 16 juni 1989 nr. 69 (heretter kalt FAL)

## 2. PARTER I AVTALEN

Ved en forsikringssak er det forsikringsagenten du skal kontakte.

### Forsikringsagent:

Navn: SquareTrade Limited  
Org. nr: 7165194  
Adresse: Biskop Gunnerus Gate 14, 0185 Oslo  
Telefon: 21 49 20 59  
E-post: kundeservice@squaretrade.no  
Nettside: www.squaretrade.no

### Forsikringsgiver:

Navn: Starr Europe Insurance Limited  
Org. nr: C 85380  
Adresse: Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, STJ 314, Malta

### Forsikringstaker:

Navn: Telenor Norge AS  
Org. nr: 976 967 631  
Adresse: Snarøyveien 30, 1360 Fornebu  
Telefon: 915 09000  
Nettside: www.telenor.no

## 3. DEFINISJONER

Disse forsikringsvilkårene bruker ord og uttrykk som har spesifikke betydninger.

«skade ved vanlig bruk» betyr enhver plutselig og uforutsett skade på den forsikrede enheten som forhindrer den i å fungere, inkludert væskeskade. Forsikringen dekker ikke uaktsom eller selvpåført skade, kosmetisk skade eller skade som ikke påvirker den tiltenkte bruken av den forsikrede enheten.

«skjerm» betyr den delen av enheten som viser informasjon.

«sikrede»: den personen som har kjøpt og/eller er registrert bruker av enheten som inngår i, eller som har inngått i, forsikringsprogrammet og som kan dokumentere kjøp av enheten.

«forsikringsbeviset» er dokumentet som er knyttet til forsikringsvilkårene og gjort tilgjengelig for deg på kjøpstidspunktet. Det definerer dekningsperioden og den forsikrede enheten.

Med «kosmetisk skade» menes små bulker, riper, sprekker i skjermen, eller noen små riper på telefonens ytre som ikke påvirker bruken av enheten;

«sluttdato» betyr datoen som forsikringen opphører, i samsvar med avsnitt 13 i disse forsikringsvilkårene.

«egenandel» er det beløpet du må betale selv når du bruker forsikringen din, i henhold til forsikringsbeviset.

«forsikrede enhet» og «enheten» er enheten og alt tilbehør som fulgte med enheten som du har kjøpt og som er dekket i henhold til disse forsikringsvilkårene. Forsikringen omfatter enheten som spesifisert i Forsikringsbeviset med angitt IMEI eller serienummer, som er dekket av, eller var

dekket av denne forsikringen på skadetidspunktet.

Med «forsikringsselskap» menes Starr Europe Insurance Limited, som er forsikringsselskapet for denne forsikringen. Registrerte kontoradresse er ved Dragonara Business Center, 5th Floor, Dragonara Road, St Julians, STJ 314.

Starr Europe Insurance Limited er autorisert av MFSA;

«tap» betyr situasjonen når en enhet ved et uhell har blitt mistet og du permanent er fratatt muligheten til å bruke den, når slikt tap er rapportert uten forsinkelse til Telenor og SIM-kortet er blokkert;

«tekniske feil» betyr en plutselige og uventet feil på en del av den forsikrede enheten som følge av en permanent teknisk feil, når dette resulterer i at deler av enheten slutter å fungere og innebærer at den forsikrede enheten trenger reparasjon eller å bli erstattet;

«avtaleperiode» er tiden som forsikringen er gyldig, som vist i forsikringsbeviset;

«forsikringstakeren»: betyr Telenor Norge AS som har inngått en kollektiv forsikringsavtale med forsikringsselskapet;

«premie» betyr summen som skal betales av deg som vist i forsikringsbeviset for forsikringsdekning i henhold til denne forsikringen. Det representerer det eneste beløpet du må betale for forsikringsdekning, i henhold til denne forsikringen, inkludert alle gjeldende skatter.

«erstatningsenhet» betyr en enhet som er så god som ny, fri for bruksslitasje og med byttet batteri. Den kan inneholde innvendige deler som tidligere har vært i bruk, men enheten er grundig testet, kun med originale komponenter og i henhold til produsentens standarder. Dine garanti- og reklamasjonsrettigheter vil fortsatt være i behold.

«tyveri» betyr situasjonen når enheten blir stjålet fra deg som en konsekvens av ran, innbrudd eller på annen måte med trusler eller makt, eller lommetyveri hvor enheten fjernes fra deg uten din viten og slikt tyveri er rapportert uten forsinkelse til politiet og Telenor og SIM-kortet er sperret;

«vi, oss, vår, administrator» betyr SquareTrade Limited som administrerer disse forsikringsvilkårene, og som fungerer som en forsikringsformidler på vegne av Starr Europe Insurance Limited, med registrert kontoradresse 5 Golden Square, London, W1F 9BS, Storbritannia. Foretaksnummer: 7165194. SquareTrade Limited er autorisert og regulert av FCA under det registrerte nummeret: 538538. SquareTrade Limited er en del av den amerikanske forsikringsgruppen AllState Corporation;

«du, din» betyr den sikrede som er angitt i forsikringsbeviset.

## 4. HVEM FORSIKRINGEN GJELDER FOR

- i) denne forsikringen må ha blitt kjøpt samtidig med den forsikrede enheten. Hvis du har en Skjermforsikring, kan du når som helst oppgradere til Plussforsikring, men du vil ikke kunne sende inn et krav de første 30 dagene etter oppgraderingen;
- ii) denne forsikringen gjelder bare for enheter som er kjøpt som nye eller erstatningsenheter som er godkjent fra Telenor og / eller kunder som er den registrerte brukeren av enheten, og / eller har et gyldig Telenor-abonnement ved kjøp av forsikringen.

## 5. SKADEOPPGJØR

### Sikredes plikter ved skade

Ved knust skjerm som følge av vanlig bruk av den forsikrede enheten, må du varsle oss uten ugrunnet opphold.

Retten til erstatning bortfaller dersom kravet ikke er meldt innen ett (1) år etter at sikrede har fått kunnskap om forhold som begrunner det.

### Betaling av egenandelen

Ved skadeoppgjøret må egenandelen, som angitt i forsikringsbeviset, betales til oss forut for skadeoppgjøret og ved bruk av de til enhver tid gjeldende betalingsformer.

Hvis du melder inn et krav som en del av SWAP-prosessen, vil egenandelen vises på din neste Telenorfaktura.

### Hvordan vi reparerer enheten

Hvis en reparasjon av skjermen godkjennes, vil vi gjøre nødvendige forberedelser for at skjermen på den forsikrede enheten skal repareres. Det kan være at du kan bruke en autorisert lokal reparatør, eller at du må sende inn enheten din til oss for reparasjon.

Hvis den forsikrede enheten din blir reparert av en lokal reparatør som er autorisert av oss, vil vi gi deg beskjed om stedene som den lokale reparatøren holder til, og gi deg informasjon som er nødvendig for å legge til rette for reparasjonen. Hvis skaden dekkes av denne forsikringen, vil vi betale kostnadene for reparasjonen direkte der dette er mulig.

Hvis den forsikrede enheten din skal sendes til oss for reparasjon, ordner vi frakt og informerer deg om prosessen når kravet fremsettes. Før du sender inn enheten, må du sørge for at alle låsemekanismer er fjernet (f.eks. passord, Finn min iPhone) der det er mulig. Hvis feilen dekkes av denne forsikringen, reparerer vi den forsikrede enheten. Service på enheten vil ikke ta mer enn fire (4) arbeidsdager (inkludert transporttid) med mindre produsentens (f.eks. Apple) prosesser hindrer oss i å gjøre dette innenfor tidsskjemaet.

Vi vil gi deg beskjed hvis vi forventer at reparasjonen vil ta lengre tid enn dette, når du sender inn kravet. Hvis vi ikke klarer å reparere den forsikrede enheten, vil vi returnere den uten å ha reparert den.

Hvis reparatøren identifiserer at skaden som har oppstått ikke er i samsvar med kravet, eller ikke kan få tilgang til enheten på grunn av passord eller andre låsemekanismer, vil den forsikrede enheten bli returnert til deg uten å ha blitt reparert.

For alle reparasjoner har du 30 dager til å melde fra om eventuelle feil ved enheten. I disse tilfellene vil vi gjøre det som er nødvendig for å utbedre feilen.

Vi kan ikke påta oss noe ansvar for oppbevaring av data, inkludert personopplysninger som er lagret på enheten din under reparasjon. Vi anbefaler at du tar sikkerhetskopii av dine data før du sender enheten til oss.

### Andre oppgjør

Under visse omstendigheter kan det være at det ikke er mulig å tilby reparasjon av den forsikrede enheten. Hvis dette er tilfelle, vil vi tilby en erstatningsenhet. Erstatningsenheten kan være en nyere versjon eller utgave av din forsikrede enhet. Vi vil prøve å matche fargen på den forsikrede enheten din, men det vil ikke være mulig i alle tilfeller. Teknologiske fremskritt kan føre til at det blir levert en erstatningsvare som har lavere kjøpesum enn den opprinnelige forsikrede enheten, men denne vil i alle tilfeller være av samme kvaliteten som den forsikrede enheten.

Hvis vi ikke kan tilby en erstatning, vil oppgjøret av kravet ditt være et kontantoppgjør. Oppgjørsbeløpet vil bli bestemt av oss, basert på den laveste kjøpesummen for den opprinnelige forsikrede enheten på telenor.no, og de gjeldende erstatningskostnadene for et lignende produkt i samme kategori, og med samme kvalitet som på den forsikrede enheten.

## 6. DEKNING

Det er ingen begrensning for antall godkjente krav som kan fremmes i henhold til disse forsikringsvilkårene. Antallet godkjente krav som du fremsetter kan imidlertid påvirke egenandelen du betaler ved fremtidige krav.

Forsikringen blir automatisk fornyet hver måned hvis den ikke blir sagt opp av noen av partene, men ikke lenger enn 60 måneder totalt.

## 7. VERDENSOMSPENNENDE SERVICE

Den forsikrede enheten din er dekket mens du reiser utenfor Norge. Vi vil kunne tilby deg reparasjon hvor som helst i Europa, og på bestemte steder i USA. For områder utenfor Europa og USA vil vi hjelpe deg med å finne et reparasjonssted og refundere deg kostnaden for reparasjonen. Vi vil informere deg om dine muligheter når du sender inn kravet.

## 8. OVERFØRING

Du kan når som helst overføre denne forsikringen til en annen Telenorkunde.

## 9. GENERELLE UNNTAK

Din forsikrede enhet er ikke dekket for:

- (i) kostnadene for egenandelen som gjelder for denne forsikringen, som angitt i forsikringsbeviset ditt;

- (ii) kostnadene for å legge inn eller reinstallerer av data, programvare, informasjon eller musikk som er lagret på den forsikrede enheten;
- (iii) tekniske feil eller uhell ved vanlig bruk forårsaket av:
  - (a) misbruk eller planlagt skade på den forsikrede varen, bevisst eller på annen måte;
  - (b) ekstremvær som lyn, flom og sterk vind;
  - (iv) tyveri eller tap av enheten
- (vii) kostnader som er påført deg som følge av at du ikke kunne bruke den forsikrede enheten, eller andre kostnader enn erstatningskostnaden for den forsikrede enheten (f.eks. kostnaden for en ny flybillett som følge av at du ikke hadde tilgang til flybilletten på den forsikrede enheten);
- (viii) kosmetisk skade som ikke påvirker evnen til å bruke det forsikrede produktet som tiltenkt, for eksempel slitasje;
- (x) kostnader på grunn av at du ikke fulgte produsentens rimelige instruksjoner f.eks. uautorisert reparasjon eller installasjon av ikke-godkjent programvare eller deler;
- (xi) kostnader dekket under produsentens garanti eller andre forsikringer du er dekket av;
- (xii) kostnader som påløper som følge av krig, terrorisme, utenlandske fiendtlige handlinger (enten det er erklært krig eller ikke), unntakstilstand eller forurensning av kjernefysisk stråling;
- (xiii) skade eller tilfeller der enheten slutter å fungere og serienummeret har blitt fjernet eller endret;
- (xiv) krav utenfor avtaleperioden.

## 10. VILKÅR OG BETINGELSER

Endring av vilkårene til ugunst kan skje per 1. januar hvert år. Dersom vilkårene endres til

ugunst for sikrede vil dette varsles til sikrede i samsvar med Forsikringsavtaleloven (FAL).

- (i) Forsikringsselskapet kan forandre eller frafalle disse vilkårene og betingelsene for å:
  - (a) forbedre dekningen din;
  - (b) overholde gjeldende lover eller forskrifter;
  - (c) rette opp eventuelle typografiske eller formateringsfeil som kan oppstå, eventuelt tydeliggjøre uklare presiseringer i dette vilkårssettet.
- (ii) Du vil få minst 30 dagers elektronisk varsel om endringer i vilkårene for dekning under disse forsikringsvilkårene, med mindre endringene skyldes lovgivnings- eller forskriftsmessige krav. Hvis dekningen din blir endret på grunn av lov- eller forskriftsendringer som er utenfor forsikringsselskapets kontroll, kan det hende at vi ikke kan gi deg 30 dagers varsel. I slike tilfeller vil vi informere deg så snart som mulig.
- (iii) Hvis forsikringsselskapet forandrer eller fraskriver vilkårene dine, og du ikke ønsker å fortsette dekningen, kan du avbryte som angitt i avsnitt 11 i disse forsikringsvilkårene.

## 11. DIN RETT TIL Å KANSELLERE

Forsikringen kan når som helst sies opp av sikrede ved å kontakte Telenor. Dersom du har denne forsikringen som del av din SWAP-avtale, opphører forsikringen når SWAP-avtalen ikke lenger er løpende og gyldig

## 12. FORSIKRINGSSKAPETS RETT TIL Å KANSELLERE

- (i) Forsikringsselskapet kan si opp forsikringen:
  - (a) med 7 dagers varsel dersom du bevisst gir uriktige eller ufullstendige opplysninger som du vet eller må forstå kan føre til at du får utbetalt en erstatning du ikke har krav på når du sender inn et krav i henhold til disse forsikringsvilkårene;
  - (b) dersom du (eller noen som handler på dine vegne) har opptrådt svikaktig eller bedragersk; eller
  - (c) om nødvendig for å overholde gjeldende lover eller forskrifter. Når dette gjelder, vil det bli gitt et varsel på 60 dager.
- (ii) Hvis forsikringsselskapet sier opp forsikringen som et resultat av 12 (i) (a), (b) eller (c), beregnes det pro-rata refusjonen for den perioden du har vært forsikret, og overskytende saldo tilbakebetales.
- (iii) Oppsigelse av forsikringen din vil ikke påvirke din rett til å sende inn et krav for enhver begivenhet som oppstår før oppsigelsesdatoen, bortsett fra der 12 (i) (a) eller (b) gjelder.

### 13. SLUTTDATO

Forsikringsdekning begynner den datoen som angitt i forsikringsbeviset ditt.

Forsikringen din opphører tidligst av følgende:

- (i) datoen du kansellerer forsikringen din i samsvar med avsnitt 11 i disse forsikringsvilkårene;
- (ii) datoen forsikringsselskapet kansellerer forsikringen din i samsvar med avsnitt 12 i disse forsikringsvilkårene; eller
- (iii) maksimalt 60 måneder fra forsikringens start.
- (iv) utløpet av den maksimale dekningsperioden i samsvar med avsnitt 6 i disse forsikringsvilkårene; eller

Du vil ikke bli dekket for noe nytt krav som oppstår på eller etter sluttdato.

### 14. GENERELLE BETINGELSER

- (i) Bedrageri  
Forsikringen skal ikke føre til vinning for sikrede.  
Den som gjør seg skyldig i svik mister enhver rett til erstatning, jf. FAL § 8-1, og vi kan kreve tilbakelevering av en erstatningsenhet eller kontantoppgjør, eller annen kompensasjon.

Vi kan ta rettslige skritt mot deg for retur av erstatningsenheten og eventuelt kontantoppgjør eller annen erstatning, og kan kreve refusjon av påløpte utgifter.

- (ii) Norsk lov  
Disse forsikringsvilkårene er underlagt norsk lov. Tvist som måtte oppstå i forbindelse med disse vilkårene og tilhørende forsikringsbevis avgjøres ved norsk domstol. Verneting er Asker og Bærum tingrett.
- (iii) Du må svare ærlig på alle forespørsler om informasjon vi ber om når du melder et krav i henhold til disse forsikringsvilkårene, eller søker om å endre dekningen i henhold til disse forsikringsvilkårene. I tilfelle der noen dine faktiske uttalelser er usanne eller misvisende, kan dette påvirke gyldigheten av forsikringen din, eventuelle krav som tidligere er betalt av oss, og om det er mulig for deg å melde et påfølgende krav.
- (iv) Forsikringsselskapet har en juridisk plikt til å forhindre svindel. Når du sender inn et krav kan all informasjon du har levert som er relevant for denne forsikringen og annen informasjon som knytter seg til kravet, bli delt med andre forsikringsselskaper for å hindre uredelige krav.

### 15. DOBBEL FORSIKRING

Dersom du er dekket av andre forsikringer hos andre forsikringsselskaper, står du fritt til å kreve kompensasjon fra det forsikringsselskapet du selv ønsker, men du vil kun kunne kreve kompensasjon fra ett forsikringsselskap.

### 16. KLAGEMULIGHETER

Trinn 1:

Det er en målsetting å gi deg best mulig service til enhver tid. Hvis du av en eller annen grunn ikke er fornøyd med tjenesten vår, kan du kontakte oss ved å bruke kontaktinformasjonen som er angitt i avsnitt 1 i disse forsikringsvilkårene. Vi vil vurdere saken din og svare så snart som vi kan.

Vi vil kontakte deg umiddelbart etter mottak av klagen din, for å informere deg om hvilke tiltak vi gjør, og forklare prosessen for klagebehandlingen din til deg.

Trinn 2:

Vi vil håndtere eventuelle bekymringer du måtte ha så raskt som vi kan, og der det er mulig innen 8 uker etter mottak av klagen din..

Når du har mottatt det endelige svaret fra oss, og hvis du fremdeles ikke er fornøyd, har du rett til å henvise klagen din til:

Klagenemnda for forbrukere i bank- og finanssaker / Finansklagenemnda (FinKN)

Finansklagenemnda (FinKN)

Postboks 53 Skøyen

0212 Oslo

Norge

Tlf: + 47 23 13 19 60

Faks: +47 23 13 19 70

Nettsted: [www.finkn.no](http://www.finkn.no)

Denne prosedyren påvirker ikke din rett til å ta rettslige handlinger.

### 17. DATABESKYTTELSE

Starr Europe Insurance Limited er, som forsikringsgiver, behandlingsansvarlig for de personopplysninger om sikrede som er nødvendig for å oppfylle sine plikter og rettigheter i henhold til denne forsikringsavtalen. Starr benytter SquareTrade som databehandler i forbindelse med etablering av forsikringsavtalene og for gjennomføring av skadeoppgjør. For en nærmere beskrivelse av behandlingen av personopplysninger hos Starr i forbindelse med denne forsikringsavtalen samt dine rettigheter som sikrede vises det til vår personvernerklæring som du finner vår hjemmeside: <https://squaretrade.no/sikkerhet-ogpersonvern>.

### 18. PREMIE

Forsikringspremien for den forsikrede enheten vil bli oppgitt ved salgstidspunktet. Vi vil bekrefte premien og egenandelen i forsikringsbeviset ditt.

Premien betales månedlig via din faktura fra Telenor. Ved SWAP inngår forsikringspremien i din avtale.

### 19. BRUK AV ELEKTRONISK KOMMUNIKASJON

Opplysninger, meldinger, varsler o.l. i forbindelse med forsikringen vil foregå via elektronisk kommunikasjon, herunder e-post.