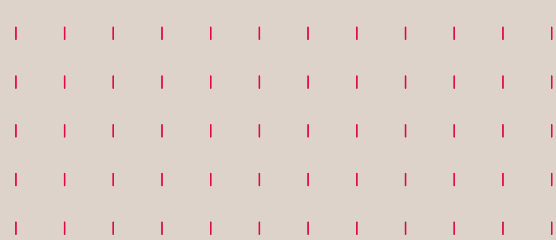


Ofte stillede spørgsmål

Mastercard købsikring og ID-tyveriforsikring

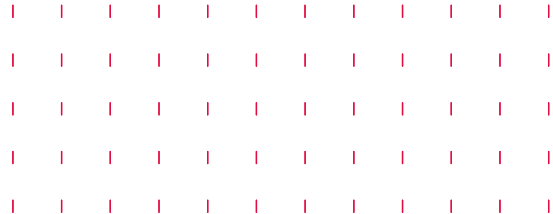


spar nord



Indhold

Hvad får jeg ud af at have Spar Nord Købssikring?.....	3
Generelt om Købssikring.....	3
Udvidet reklamationsret.....	5
Købsforsikring.....	5
Prissikring.....	6
ID-tyveri.....	7



Hvad får jeg ud af at have Spar Nord Købssikring?

Generelt er det målet at sikre dig ekstra tryghed, når du køber lidt mere værdifulde forbrugsgoder. Spar Nord Købssikring indeholder 3 dækningsområder:

- Udvidet reklamationsret
- Købsforsikring
- Prissikring

Med Købssikring er du sikret ved tyveri og udefra kommende skader på dine nyindkøb (herefter benævnt vare eller genstand) i 90 dage. Det giver dig tid til at få varen hjem og installeret/hængt sikkert op i hjemmet.

Købssikring sikrer også, hvis du inden for 90 dage finder varen et andet sted til en meget lavere pris. Endelig er du sikret en 5 årig tryghed, hvis et indkøbt produkt ikke virker efter hensigten.

Generelt om Købssikring

Hvem gælder Spar Nord Købssikring for?

Private Stjernekunder i Spar Nord, som har et gyldigt Spar Nord Mastercard til privat brug. Fra 31.03.2015 alle privatkunder i Spar Nord med et gyldigt Spar Nord Mastercard til privat brug.

Helt konkret er Spar Nord Købssikring tilknyttet Mastercard Travel Ung, Debit Travel Ung, Mastercard uden rejseforsikring, Mastercard Classic, Mastercard Gold, Mastercard Platinum og Classic-Gold-Platinum med Plusdækning omfattet. Ovennævnte kort er ligeledes omfattet af ID-tyveriforsikringen i henhold til betingelserne for ID-tyveri.

Herudover omfattes Mastercard Debit Købssikringsdelen tilknyttet konfirmandløsninger i henhold til særskilte aftaler.

Skal varen være købt med Spar Nord Mastercard for at være dækket?

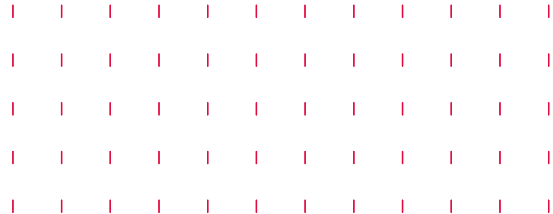
Ja, forsikringen omfatter alene køb foretaget med et gyldigt Spar Nord Mastercard. Spar Nord Business Mastercard indeholder ikke købssikring.

Hvad er minimumsprisen på varen, for at den er dækket af forsikringen?

Det har været vores mål, at dække dine lidt mere værdifulde køb, og derfor skal en vare koste min. 1.000 kr. for at være dækket af forsikringen.

Hvad er selvriskoen?

Der er ingen selvrisiko på nogle af forsikringerne.



Hvornår træder forsikringen i kraft?

Forsikringen træder i kraft, når man har modtaget sit kort og aktiveret det.

Er der forsikringsdækning på et familiekort?

Ja på lige fod med hovedkortet.

Skal der være navn på min kvittering?

Der behøver ikke være navn på kvitteringen for et varekøb er omfattet af forsikringen. Men der skal naturligvis kunne præsenteres et kreditkortudtog, hvoraf det fremgår, at varen er købt med sikredes gyldige Mastercard.

Er mobiltelefoner omfattet?

Nej, mobiltelefoner er ikke omfattet.

Hvor skal jeg henvende mig med spørgsmål om Spar Nord Købssikring?

Ved generelle spørgsmål kontakter du Spar Nord Kundeservice på telefon 96 34 40 03.

Hvis du er i tvivl i forbindelse med skader eller skadeanmeldelser kan du også ringe direkte til ALG på telefonnummer 91 37 53 00.

Er jeg stadigvæk dækket, hvis jeg afleverer mit Mastercard?

Ja, du er dækket i hele dækningsperioden for de varer du har købt med kortet inden du afleverede det, det vil sige 90 dage for Prissikring og Købsforsikring samt i alt 5 år for Udvidet reklamationsret.

Dækker forsikringen fortsat de varer, jeg har købt med kortet, hvis jeg ikke har kortet mere?

Ja, Spar Nord skal blot bekræfte, at det nævnte kort var omfattet af Spar Nord Købssikring på købstidspunktet.

Hvad skal jeg gøre, når jeg vil anmelde en skade?

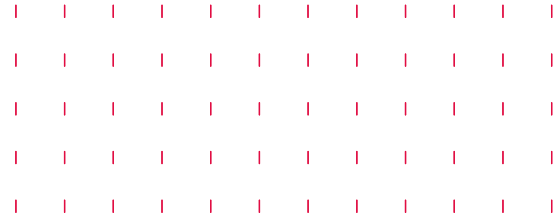
Du skal hurtigst muligt gå til [ALG's hjemmeside](#) for at anmelde skaden. Det fremgår af siden, hvilke bilag du skal vedlægge.

Kan jeg slippe for "købsgaranti-forsikringer", som jeg plejer at købe?

Både ja og nej. Med de nye forsikringer på dit Mastercard, er du dækket i 5 år mod alle "indefra-kommende" skader. Indefra-kommende skader er de skader, man normalt opfatter som dækket af reklamationsretten. Det er det væsentligste - derudover er man dækket i 90 dage mod hændelige uheld, og hvis den netop købte vare kan købes billigere et andet sted indenfor 90 dage (ej varer på udsalg).

Når du køber tillægsforsikringer, dækker de ud over den udvidede reklamationsret, også hændelige uheld i op til 5 år, samt fugtskader. Nogle af disse skader vil dog også være dækket af Familieforsikringen.

Konklusion: Ved køb af tillægsforsikringer får man en længere dækning imod hændelige uheld og fugtskader, så hvis dette er meget vigtigt, kan man overveje en tillægsforsikring. Men for



langt de fleste varer, f.eks. hårde hvidevarer, stereo anlæg, TV, Playstation etc. vil de fleste skader være indefra-kommende og dermed dækket af Spar Nord Mastercard dækningerne.

Udvidet reklamationsret

Hvad menes egentlig med reklamationsret?

Reklamationsretten i henhold til købeloven giver ret til at reklamere over fejl inden for de første 2 år, men det er stadig et krav ifølge købeloven, at fejlen var tilstede på købstidspunktet (selvom den først har vist sig ved senere brug). En garanti dækker som udgangspunkt også fejl, som opstår efter købstidspunktet.

Ifølge markedsføringsreglerne må en butik ikke i sin reklame for en vare kalde reklamationsretten for garanti ifølge købeloven. Hvis man anvender ordet garanti skal man give noget "ekstra" i forhold til den almindelige reklamationsret. Det er svært at skelne mellem de to begreber, og det er da også derfor, at de ofte bruges i flæng.

Hvilke varegrupper kunne f.eks. være omfattet af begrebet "elektriske genstande til brug i hjemmet"?

Det er f.eks. hårde hvidevarer, TV, stereoanlæg, DVD, blu-ray, GPS, video, digitalt kamera, spillekonsoller som Playstation, X-box, Nintendo og lignende, computere inkl. printer, PAD PC (f.eks. iPad), Netbooks, iPod, MP3 afspiller, ekstern harddisk. Husholdnings-maskiner som f.eks. Cappucinomaskiner, foodprocessor, støvsuger, samt elektriske apparater som boremaskine og lignende.

Vær opmærksom på, at der er undtagelser i betingelserne som f.eks. mobiltelefoner, ure, biler, anvendelse til erhvervmæssigt formål m.v.

Hvordan er gaver dækket som jeg giver til mine børn?

Den udvidede reklamationsret dækker også gaver til "hjemmeboende børn", idet dækningen kun omfatter genstande i kortholders eget hjem/fritidshus.

Hvor lang tid er jeg dækket?

Udvidet reklamationsret udvider den 2 årige reklamationsret i henhold til Købeloven med yderligere 3 år til i alt 5 år.

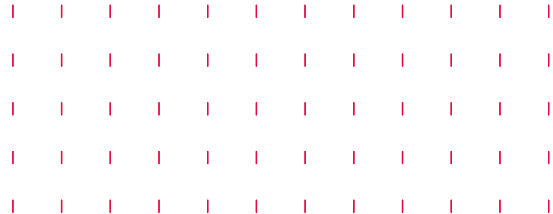
Hvornår er en vare dækket af den danske Købelov, når den er købt i DK og afhentet i udlandet?

Det er den når købet er omfattet af den 2 årige reklamationsret efter danske regler og køber kan reklamere over fejl og mangler ved varen til en dansk forretning.

Købsforsikring

Hvad dækker købsforsikring populært sagt?

Alle udefra kommende skader (som ikke kunne forventes forudset af kortholder). Købsforsikring dækker f.eks., hvis dit nye fladskærms TV falder ned fra væggen eller hvis vassen til moster



Hanne falder ned fra gavebordet og går i stykker.

Hvor lang tid er jeg dækket?

I 90 dage fra købsdatoen, hvilket giver dig god tid til at få genstanden hjem og til at få den hængt op og/eller installeret sikkert.

Hvad menes med fysisk skade?

Det er en pludselig udefra kommende skade. Eks. hvis man bliver skubbet til så man taber sin vare og den derfor går i stykker, taber den fra traileren på vej hjem fra IKEA eller taber sin taske, fordi hanken gik i stykker, og genstanden i tasken derved går i stykker etc.

Hvem skal bevise at varen gik i stykker indenfor 90 dage?

Dette bevises ved, at man hurtigst muligt anmelder skaden til skadebehandler (SOS Int. - se betingelserne for den fulde adresse og tlf. nr.) og indenfor de 90 dage.

Hvis jeg køber gaver til andre, vil disse så også være dækket af Spar Nord Købsforsikring?

Ja, gaver er dækket på samme vilkår som køb til sig selv.

Er der en selvrisiko på Købsforsikring?

Nej, alle dækninger er uden selvrisiko.

Hvordan er varer købt på Internettet dækket af Spar Nord Købsforsikring?

De er dækket mod uheld EFTER modtagelsen.

Prissikring

Hvad dækker prissikring populært sagt?

Prissikring dækker en prisdifference på over 250 kr., hvis du f.eks. har købt en ny vaskemaskine (minimums købspris kr. 1.000) og du inden for 90 dage ser den i en tilsvarende butik til en lavere pris.

Hvad menes der med begrebet "ens varer"?

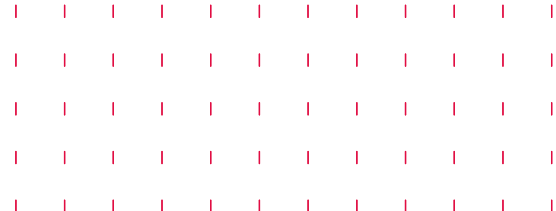
Varerne skal være identiske med samme modelbetegnelse, produktionsnummer m.m.

Hvor lang tid er jeg dækket?

Forsikringen dækker i 90 dage fra købsdatoen.

Er køb i internetforretninger omfattet ved sammenligning?

Nej, internettet er undtaget, da man derved vil kunne udnytte forsikringen til at foretage sine køb hos en lokal specialist, med deraf værdifuld service og hjælp, og derpå sammenligne prisen med en tilsvarende vare købt på internettet - uden service og rådgivning.



Gælder dækningen hvis den billigere vare er på udsalg?

Nej, sammenligningen skal foretages på lige vilkår, og det er når en vare udbydes uden særligt tilbud/rabat/køtilbud eller andre slagtilbud.

Er der et minimum på prisdifferencen for at forsikringen dækker?

Der skal være en prisdifference som udgør minimum 250 kr.

ID-tyveri

Hvad betragtes som et ID-tyveri?

Definitionen af sikredes ID forstås ved enhver legitimation, som i almindelighed anvendes til at identificere sikrede, f.eks. pas, online, log-in koder, digital signatur, kørekort, pinkoder, CPR-nummer, kontonumre mv., herunder betalingsinstrument som defineret i lov om betalingstjenester og elektroniske penge, jfr. Lovbekendtgørelse nr. LBK nr. 365 af 26. april 2011.

Det betragtes derfor som ID-tyveri, når sikredes identitet bliver misbrugt og/eller stjålet, og den stjalne ID anvendes uberettiget til online betalingstransaktioner, til betaling med forfalskede hæve- eller betalingskort. Det betragtes også som ID-tyveri, når det stjalne/misbrugte ID anvendes i forbindelse med betaling med check eller betalingskort og til opnåelse af kredit i form af f.eks. optagelse af lån, opnåelse af lån, opnåelse af kredit eller åbning af konto med kreditfacilitet.

Hvornår træder forsikringen i kraft?

Forsikringen træder i kraft når man har modtaget sit kort og aktiveret det. Forsikringen er kun gældende så længe korthaver har et gyldigt kort.

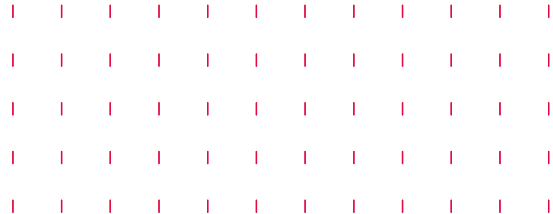
Hvem er sikret gennem Spar Nord Mastercard ID-tyveriforsikring?

Den sikrede af ID-tyveriforsikringen gennem Mastercard er kortholder, dvs. indehaveren af det gyldige Spar Nord Mastercard. Kravet er dog, at indehaver af Mastercard skal have bopælsadresse i Danmark. Derudover skal kortet være gyldigt i perioden, hvor der foretages ID-tyveri.

Hvilke dækninger er forbundet med ID-tyveriforsikringen?

Forsikringen dækker kun tab, som sikrede lider i privat regi. Eventuelle tab, som sikrede i erhvervsmæssigt regi måtte lide som følge af ID tyveriet, er således ikke omfattet. Dækningerne i forbindelse med ID-tyveri dækker advokathjælp og tabt arbejdsfortjeneste jf. nærmere nedenfor, i tilfælde, hvor sikrede får stjålet sit ID, og den stjalne ID anvendes uberettiget til en af følgende 3 situationer:

1. Til online betalingstransaktioner (korttransaktioner og netbank) eller til betaling med forfalskede hæve- eller betalingskort.
2. I forbindelse med betaling med check eller betalingskort.
3. Til opnåelse af kredit i form af f.eks. optagelse af lån, opnåelse af lån, opnåelse af kredit eller åbning af konto med kreditfacilitet.



Der er ingen selvrisko forbundet med ID-tyveriforsikringen. Der er dog en maksimal erstatning på DKK 100.000 pr. skade, selvom én skade løber over flere år.

Fordelingen af maksimal erstatningen ses nedenfor, summen er fordelt på følgende måde:

Advokat omkostninger DKK 85.000 maksimalt
Tabt arbejdsfortjeneste DKK 15.000 maksimalt

Advokatomkostninger

Advokatomkostninger dækker over egen advokat og retsafgifter i forbindelse med juridisk bistand i anledning af misbrug af den sikrede identitet herunder:

- Forsvar overfor ethvert krav fra påståede kreditorer, herunder deres inkassoforretning.
- Bistand til krav om omgørelse eller ophævelse af retsvirkningen af en civilretlig eller strafferetlig dom opnået på urigtige grundlag.
- Hjælp til annullering af eventuelle lån, der skulle være optaget i sikredes navn uden sikredes kendskab.
- Anfægte og få fjernet urigtige kreditoplysninger hos kreditoplysningsbureauer.
- Tabt arbejdsfortjeneste som følge af, at sikrede har været nødsaget til at tage fri fra arbejde for at håndtere praktiske forhold i anledning af tyveriet (maksimalt DKK 15.000 pr. skade og pr. år).
- Selvom én skade løber over flere år, erstattes maksimalt DKK 100.000 pr. skade, fordelt som ovenfor beskrevet.
- Ethvert tab, der udspringer af enten én isoleret eller løbende handling eller flere gentagne eller forbundne handlinger, er at betragte som ét ID tyveri.

Hvordan anmelder jeg skaden samt hvordan forløber skadebehandlingen?

Du anmelder en skade ved at gå ind på [AIG's hjemmeside](#) og udfylde skadeblanketten. Blanketten sender du efterfølgende til: anmeldelse@aig.com eller til adressen:

AIG Europe Limited
Osvold Helmuths vej 4
2000 Frederiksberg

Ved spørgsmål kan AIG kontaktes på telefon 91 37 53 00.