

## För- och efterköpsinformation Grupp försäkring Ähléns Mastercard

Detta är information som försäkringsföretag enligt lag ska lämna innan köp av försäkring. Det är viktigt att du läser informationen. Notera att informationen endast ger en översikt av försäkringen och att den ej återger de fullständiga försäkringsvillkoren.

### Om försäkringen

Försäkringen är en obligatorisk grupp försäkring som person som uppfyller förutsättningarna nedan automatiskt och kostnadsfritt ansluts till. Till grund för grupp försäkringen ligger ett avtal ("Gruppavtalet") mellan Solid Försäkringsaktiebolag ("Solid Försäkring") och Resurs Bank AB, org.nr. 516401-0208 ("Resurs Bank"). Försäkringstagare och grupp företrädare är Resurs Bank. Ett gällande gruppavtal är en förutsättning för att en grupp försäkring ska kunna finnas. Gruppavtalet löper ett år i taget, med huvudförfallodag den 1 januari årligen.

Försäkringen gäller för innehavare av ett giltigt Ähléns Mastercard utställt av Resurs Bank.

Försäkringen omfattar två delar: Reseskydd och Utökat köpskydd. Inom varje del finns flera moment som närmare beskriver vad försäkringen täcker och under vilka förutsättningar ersättning kan lämnas.

Begränsningar i försäkringen framgår nedan under "Viktiga begränsningar". Om något skydd är särskilt viktigt för dig ber vi dig fråga oss genom att ringa vår kundservice på telefon 0771-113 113.

### Reseskydd

I försäkringen ingår följande moment:

- Avbeställningsskydd
- Försening av allmänt transportmedel
- Bagageförsening
- Självriskskydd

Försäkringen gäller för innehavare av giltigt kort som betalar minst 75 % av den totala kostnaden för en resa med detta kort. Försäkringen omfattar även den försäkrades familjemedlemmar. Försäkringen gäller även för familjemedlem som reser på egen hand under förutsättning att resan är betald med kortinnehavarens kort samt att försäkringens övriga villkor är uppfyllda. Försäkringen gäller, om inte annat skriftligen avtalats, endast för personer som är såväl folkbokförda som bosatta i Norden.

Avbeställningsskyddet börjar gälla då resan har betalats med den försäkrades kort och avslutas då resan påbörjas. För övriga moment i försäkringen gäller försäkringen när resan påbörjas vilket anses vara när den försäkrade lämnar sin permanenta bostad på avresedagen.

Vid köp av enkel biljett gäller försäkringen från det att den försäkrade lämnat sin permanenta bostad alternativt den plats där resan påbörjats till dess den försäkrade anlänt till resmålet efter eventuella mellanlandningar. Vid köp av tur- och retur, charterresa eller rundresa gäller försäkringen från det att den försäkrade lämnat sin permanenta bostad till dess att den försäkrade kommit hem, dock längst 45 dagar.

Försäkringen upphör att gälla automatiskt efter avslutad resa. Försäkringen kan inte förnyas.

### Avbeställningsskydd

Avbeställningsskyddet gäller vid köp av resor med avresa från Norden och bokad genom ett reseföretag för ett belopp om lägst 1 000 kr per resenär och som uppfyller en av nedanstående förutsättningar:

- den försäkrade, dennes medresenär eller nära anhörig till den försäkrade drabbas innan den planerade resan påbörjas av olycksfall, akut sjukdom, eller dödsfall, som innan avresa kan styrkas med läkarintyg från ojävig läkare,
- den försäkrade blir oväntat uppsagd från sitt arbete inom en månad före avresa, men efter det att resan är beställt och betald, och samtidigt är berättigad till arbetslöshetsersättning från svensk erkänd A-kassa,
- plötslig och oförutsedd händelse inträffar som förorsakar väsentlig skada i den försäkrades permanenta bostad i Norden, i vilken denne samtidigt är folkbokförd. Skada som uppstått måste förväntas överskrida 250 000 kr för att ersättning ska utgå på denna grund.

Ersättning lämnas för den försäkrades outnyttjade del av resan som är bokade innan den försäkrade lämnar sin permanenta bostad för avresa och som inte återbetalas enligt de avbokningsregler som gäller för resan. Avbeställning till reseföretaget ska ske så snart som möjligt. Den försäkrade ska se till att återfå den del av beställningskostnaderna som enligt resevillkoren eller andra bestämmelser kan återbetalas av reseföretaget.

Ersättning lämnas med den faktiska förlust som uppstår, dock aldrig mer än högsta angivna ersättningsbelopp. Om resan är ombokningsbar och den försäkrade väljer att istället för att avboka göra en ombokning, ersätts ombokningskostnaden, under förutsättning att ombokningskostnaden är lägre än avbokningskostnaden.

Ersättning lämnas endast för beställningskostnader som är betalda via kortet. Vid användande av bonuspoäng vid köp av resan återbetalas dessa via kontant ersättning, inga bonuspoäng återfås.

Högsta ersättningsbelopp är 20 000 kr per försäkrad och skadetillfälle, dock maximalt totalt 60 000 kr för hela den försäkrade familjen och skadetillfälle.

Om den försäkrade tvingas avboka en resa på grund av sjukdom eller olycksfall ska läkarintyg utfärdas och kunna uppvisas.

### Försening av allmänt transportmedel

Ersättning lämnas om allmänt transportmedel, som ingår i resan, ankommer med mer än 4 timmar för sent. Förseningen ska vara oförutsedd och oplanerad. Vid resa som innefattar anslutningsflyg ska transfertiden vara enligt transportörens/ reseföretagets anvisning. En förutsättning för att ersättning lämnas är att den försäkrade inte frivilligt har accepterat förseningen i utbyte mot ersättning, exempelvis vid en överbokad flygning. Ersättning lämnas inte om orsaken till förseningen är strejk eller konkurs. Tidtabellsändringar som meddelats minst 24 timmar före avresan anses inte vara oförutsedd och oplanerad.

Försäkringen lämnar ersättning med 800 kr per försäkrad. Högsta ersättningsbelopp är totalt 5 000 kr per familj. Ersättning lämnas inte mer än en gång per resa.

### Bagageförsening

Ersättning lämnas om den försäkrade inte får ut sitt incheckade bagage inom 6 timmar efter ankomst till resmålet. Ersättning lämnas upp till 1 000 kr per försäkrad för nödvändiga och skäliga kostnader och mot uppvisande av originalkvitto. Högsta ersättningsbelopp är totalt 5 000 kr per familj.

I det fall bagage inte lämnats ut efter 48 timmar utgår ersättning med ytterligare 2 000 kr per försäkrad för nödvändiga och skäliga kostnader och mot uppvisande av originalkvitto. Högsta ersättningsbelopp är totalt 10 000 kr per familj.

Ersättning utgår inte för bagageförsening vid hemresa. Ersättning lämnas inte mer än en gång per resa.

## Självriskskydd

### Hemförsäkring

I det fall skada inträffar på din permanenta bostad i Norden (folkbokföringsadressen) under tiden du befinner dig på resan och du erhåller ersättning från ditt hemförsäkringsbolag för skadan lämnas ersättning för självrisk i din hemförsäkring. Högsta ersättningsbelopp är 10 000 kr.

### Bilförsäkring

I det fall skada inträffar på din personbil som du äger och som är registrerad i Norden under tid du befinner dig på resan och om du erhåller ersättning från din personbilförsäkring för skadan lämnas ersättning för självrisk i din bilförsäkring. Ersättning lämnas endast för skada som uppstår då bilen står parkerad vid din permanenta bostad, garage/carport eller betald parkeringsplats och under förutsättning att bilen inte brukats. Högsta ersättningsbelopp är 10 000 kr.

### Viktiga begränsningar Reseskydd

Försäkringen gäller exempelvis inte:

- kostnader som uppkommit genom att den försäkrade dröjt med avbeställning av resan,
- om ersättning kan erhållas från annat håll enligt lag, författning, konvention såsom från reseföretag,
- vid olycksfall, sjukdom eller skada som är känd (redan diagnostiserad) vid beställningen av resan, såvida inte den försäkrade, dennes medresenär eller nära anhörig till den försäkrade har varit helt symptomfri de senaste 6 månaderna räknat från den tid då resan bokades, och där ett skriftligt läkarintyg kan intyga detsamma,
- om skälet till att du avbokar din resa är att ditt hälsotillstånd akut försämrats och detta var förutsägbart eller förväntat,
- vid sjukdom som är under utredning när researrangemanget beställdes,
- om orsaken till avbeställningen är att något som är nödvändigt för resan saknas, t.ex. pass, visum, vaccination eller liknande,
- resor till länder eller områden som Utrikesdepartementet eller Världshälsoorganisationen avråder från att resa till.

Samtliga undantag och begränsningar framgår av de fullständiga villkoren.

## Utökat köpskydd

I försäkringen ingår följande moment:

- Avbeställningsskydd evenemang
- Förlängd garanti 1 år hemelektronik
- Leveransskydd vid internetköp

Försäkringen gäller för innehavare av giltigt kort som betalar minst 100 % av den totala kostnaden för ett evenemang, en produkt eller en vara.

### Avbeställningsskydd evenemang

Avbeställningsskyddet gäller för evenemang såsom, teaterföreläsningar, mässor, konserter eller idrottsevenemang. Avbeställningsskyddet upphör att gälla vid inpassering till evenemanget. Biljett till evenemanget ska vara förmedlad och såld av organiserat och auktoriserat försäljningsställe för evenemang. Ersättning lämnas för den försäkrades andel av de avbeställningskostnader som kan påföras den försäkrade enligt av evenemangsarrangör fastställda bestämmelser och/eller utfärdade allmänna avtalsvillkor. Ersättning för ovan nämnda

avbeställningskostnader lämnas om den försäkrade före inpassering till evenemanget tvingas avbeställa evenemanget på grund av att:

- den försäkrade råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall. Sjukdomen eller olycksfallet ska vara akut och ska ha varit okänd vid beställningstillfället av evenemanget,
- en till den försäkrade närstående person råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall. Med närstående person menas make/maka/sambo/ registrerad partner, barn, syskon, föräldrar, svärföräldrar, mor-/farföräldrar, barnbarn och dessa personers make/make/sambo samt person som har vårdnad om någon inom ovan angiven personkrets
- medföljande person, som tillsammans med den försäkrade beställt och betalat biljett till evenemanget, råkar ut för olycksfallsskada, akut sjukdom eller dödsfall
- brand eller annan oförutsedd händelse som orsakar väsentlig skada i den försäkrades permanenta bostad.

Högsta ersättningsbelopp är 10 000 kr per kort och år.

### Viktiga begränsningar Avbeställningsskydd evenemang

Försäkringen gäller exempelvis inte:

- kostnader för resa och/eller logi i samband med evenemanget,
- kostnader där ersättningen har erhållits från annan försäkring eller skydd,
- kostnader som uppkommit genom att den försäkrade dröjt med avbeställningen,
- evenemangsbiljetter som förvärvats genom privatpersoner, informella marknadsplatser eller andra icke-auktoriserade försäljningskanaler omfattas inte av försäkringsskyddet.
- om evenemangsbiljett beställts trots medicinsk avrådan,
- för olycksfall, sjukdom eller skada som var känd vid tidpunkten för beställningen av evenemanget, inklusive tillstånd som redan diagnostiserats. Undantag från detta gäller endast om den försäkrade har varit helt symptomfri under en sammanhängande period om sex (6) månader före bokningstillfället, vilket ska styrkas genom ett skriftligt läkarintyg.

Samtliga undantag och begränsningar framgår av de fullständiga villkoren.

### Förlängd garanti 1 år hemelektronik

Vid nyinköp av hemelektronik\* och hushållsmaskiner\*\* gäller försäkringen som en förlängning av den ursprungliga tillverkarens garanti. Försäkringen lämnar motsvarande garanti ytterligare ett (1) år utöver tillverkarens garanti, dock längst upp till totalt tre (3) år räknat från inköpsdatum.

\* **Med hemelektronik avses** exempelvis stereoanläggningar, TV-apparater, DVD-spelare och TV-spelskonsoler. Datorer, läsplattor, mobiltelefoner, kameror samt tillbehör till dessa omfattas inte.

\*\* **Med hushållsmaskin avses** maskin avsedd för klädvård, disk, städning, vitvaror eller tillagning av livsmedel.

Försäkringen ersätter mekaniska fel på produkten, d.v.s. fel som är inifrån kommande tekniska fel och som inte beror på en yttre påverkan.

Vid ersättningsbar skada ersätts reparationskostnad upp till produktens återanskaffningsvärde vid skadetillfället, dock maximalt upp till inköpspriset. Om reparation inte kan utföras till sådan kostnad (s.k. totalskada) kan i stället motsvarande produkt ur återförsäljarens sortiment lämnas som ersättning, dock maximalt upp till inköpspriset. Solid Försäkring har rätt att avgöra om produkten skall repareras eller ersättas med en motsvarande produkt, samt att utse motsvarande produkt. Kontant ersättning lämnas inte.

Högsta ersättningsbelopp är 25 000 kr per kort och år.

### **Viktiga begränsningar Förlängd garanti 1 år hemelektronik**

Försäkringen gäller exempelvis inte:

- fel som kan ersättas enligt produktgaranti eller omfattas av säljarens felansvar enligt konsumentköplagen (2022:260),
- datorer, läsplattor, mobiltelefoner eller kameror samt tillbehör till dessa,
- skador till följd av handhavandefel, bristfällig eller felaktig installation/montering, slitage eller försummat underhåll,
- kostnader för reparationer som har utförts av icke auktoriserade verkstäder,
- produkter som är begagnade, ändrade, eller som köpts i andra hand,
- produkter avsedda för yrkesmässig verksamhet,
- kostnad för service, översyn och/eller rengöring av produkten om inte denna betingas av en ersättningsbar skada.

Samtliga undantag och begränsningar framgår av de fullständiga villkoren.

### **Leveransskydd vid internetköp**

Försäkringen gäller från och med den tidpunkt då en nyproducerad vara köps via internet från ett företag som är registrerat inom Norden och består till dess att varan har levererats till kortinnehavarens hemadress genom postpaket eller genom ett auktoriserat transportföretag eller budfirma.

Försäkringen ersätter utifrån kommande skada på den beställda varan under leverans, om beställd vara saknas i levererat paket eller vid utebliven leverans.

Ersättning utgår för varans värde samt för verifierade kostnader avseende tull, övriga avgifter, fraktkostnader och kostnader som uppstått i samband med kontakt med leverantören.

Om varan är skadad vid leverans ersätter försäkringen kostnader för att returnera varan. Om ersättningsvara eller reparerad vara inte tillhandahålls inom trettio (30) dagar lämnas ersättning motsvarande inköpspriset för den skadade varan.

Vid utebliven leverans, eller om varan saknas i det levererade paketet, lämnas ersättning motsvarande inköpspriset samt verifierade kostnader som kortinnehavaren haft, exempelvis kostnader i samband med kontakt med leverantören. Ersättning lämnas om ny vara inte har levererats inom trettio (30) dagar från reklamationsdagen (leveransdagen).

Högsta ersättningsbelopp är 10 000 kr per kort och år.

### **Viktiga begränsningar Leveransskydd vid internetköp**

Försäkringen gäller exempelvis inte:

- då rätt till ersättning föreligger på grund av garanti, lag eller avtal eller då ersättning har lämnats från annan försäkring,
- småskador såsom repor, färgskillnad och dylikt,
- varor såsom motordrivna fordon och redskap, levande djur, planter, livsmedel, flytande varor, läkemedel, kontanter, föremål helt eller delvis av ädel metall, äkta pärlor, ädelstenar mm.

Samtliga undantag och begränsningar framgår av de fullständiga villkoren.

### **Självrisk**

Försäkringen gäller utan självrisk.

### **Premie**

Den kortinnehavare som uppfyller förutsättningarna angivna ovan ansluts automatiskt och kostnadsfritt till försäkringen.

### **Aktsamhetskrav**

För att ersättning ska lämnas krävs det att den försäkrade uppvisat normal aktsamhet och uppsikt över sin egendom. Vid bristande aktsamhet eller uppsikt kan ersättningen sättas ned eller utebli. För att full ersättning ska lämnas måste den försäkrade vara aktsam om sin egendom och förvara denna så att skada så långt som möjligt förhindras. Glömska innebär att aktsamhetskravet inte är uppfyllt.

### **Vid skada**

Anspråk på ersättning ska snarast möjligt efter inträffad skada lämnas till Solid Försäkring. Vid anspråk på ersättning ska den försäkrade tillhandahålla Solid Försäkring de handlingar Solid Försäkring vid varje tid anser sig behöva för att kunna bedöma rätten till ersättning. Den försäkrade ska också ge Solid Försäkring fullmakt att inhämta uppgifter som Solid Försäkring kan tänkas behöva inhämta.

Finns det någon annan försäkring som gäller för samma skada, måste uppgift om denna finnas med i skadeanmälan.

Skadeanmälan görs digitalt på: [www.solidab.se/anmal-skada](http://www.solidab.se/anmal-skada)

Alternativt skickas den till:

Solid Försäkring  
Box 22151  
250 23 Helsingborg

### **Till skadeanmälan ska bifogas:**

### **Reseskydd**

I samtliga skadefall:

- kvitto/ kontoutdrag på inköpt resa där det framgår att resans totala kostnad har betalats till minst 75 % med kortet,
- eventuellt andra intyg och dokument utöver det som listas nedan som Solid Försäkring kan tänkas behöva vid skadereglering.

För avbeställningsskydd:

- boknings- samt avbokningsbekräftelse från reseföretaget på när researrangemanget är bokat/ avbokat samt underlag som visar den kostnad reseföretaget inte återbetalat,
- sjukdom/ olycksfall ska styrkas med skriftligt läkarintyg utfärdat av icke jävig legitimerad läkare. Läkundersökning ska ha genomförts före avresa. Av läkarintyget ska framgå att läkaren uttryckligen avråder från resa. Dessutom ska läkarintyget innehålla uppgifter om diagnos, datum för första behandling eller undersökning samt datum för den behandling eller undersökning som ligger till grund för läkarens avrådande till resa.

För förseningsersättning:

- intyg från det allmänna transportmedelsbolaget där förseningens längd och orsak framgår.
- Vid bagageförsening ska det bifogas en PIR-rapport (Property Irregularity Report) som styrker försening.

För självriskersättning:

- ersättningsbesked från hemförsäkringsbolaget alternativt personbilsförsäkringsbolaget där självriskens storlek framgår.

### **Utökat köpskydd**

I samtliga skadefall:

- kvitto/ kontoutdrag där det framgår att den totala kostnaden för evenemanget, produkten eller varan har betalats till 100 % med kortet,
- eventuellt andra intyg och dokument utöver det som listas nedan som Solid Försäkring kan tänkas behöva vid skadereglering.

#### För avbeställningsskydd evenemang:

- kvitto/verifikation på avbeställningskostnader,
- läkarintyg från behörig och ojävig läkare vid sjukdom eller olycksfall,
- polisrapport vid väsentlig skada i permanent bostad.

#### För förlängd garanti 1 år:

- tillverkarens originalgaranti,
- inköpskvitto i original från affären där produkten köptes,
- kortkvitto i original från affären där produkten köptes eller kontoutdrag/fakturaspecifikation i original från kortutgivaren,
- prisuppskattning från auktoriserad serviceverkstad som visar vad som måste repareras och vilka kostnader som är förbundna med reparationen.

#### För leveransskydd vid internetköp:

- bevis på inköpet och betalningen via internet vid utifrån kommande skadad alternativt förlorad vara,
- reparationsprotokoll och kvitto på eventuell utförd reparation,
- verifikation på andra merkostnader såsom telefonkostnader vid kontakt med leverantör,
- garantibevis.

## Fullständiga försäkringsvillkor

För fullständiga försäkringsvillkor ber vi dig att ringa Solid Försäkrings kundservice på telefon: 0771-113 113 eller mejla till: kunder@solidab.se.

## Behandling av personuppgifter

Solid Försäkring är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter. Personuppgifterna behandlas främst för att förbereda, administrera och fullgöra försäkringsavtal, men också för att uppfylla rättsliga förpliktelser och för Solid Försäkrings berättigade intressen såsom marknadsföringsändamål. Du uppmärksammas på att dina personuppgifter även kan användas för profilering i syfte att vidta kund- och marknadsanalyser. Du kan läsa mer om vår behandling av dina uppgifter på: [www.solidab.se/privacy-policy](http://www.solidab.se/privacy-policy). Här kan du även läsa om dina rättigheter såsom din rätt att få registerutdrag, begära rättelse, radering och begränsning av behandlingen, framställa invändningar och din möjlighet att få dina uppgifter överförda till annan. Du kan vända dig till Solid Försäkring för att motsätta dig behandling av dina personuppgifter för direktmarknadsföringsändamål. Anmälan härom görs till Solid Försäkrings kundservice på telefon: 0771-113 113 eller till: kunder@solidab.se.

## Ångerrätt

I enlighet med bestämmelserna i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) har försäkringstagare rätt att frånträda avtal som är ingångna på distans t ex via telefon eller internet eller utanför säljarens affärslokaler (ångerrätt). Ångertiden är 14 dagar från den dag då avtalet ingicks. Ångerfristen börjar löpa tidigast när den försäkrade har fått lagstadgad information och villkor.

Om du vill nyttja din ångerrätt meddela Solid Försäkring inom ovannämnda tid. Solid Försäkring har rätt att kräva premie för den tid försäkringen varit giltig.

## Om vi inte skulle komma överens

Om du inte är nöjd med ett beslut eller andra frågor som rör våra produkter och tjänster ber vi dig ta kontakt med oss. Vi tycker att det är av största vikt att höra din åsikt och att följa upp frågor som du är missnöjd med. Vi är givetvis beredda att ompröva ett beslut om t.ex. förutsättningar ändrat sig eller vi missförstått varandra.

Skicka ett skriftligt klagomål via e-post eller brev till klagomålsansvarig på Solid Försäkring [klagomal@solidab.se](mailto:klagomal@solidab.se) eller Solid Försäkring, Att: Klagomålsansvarig, Box 220 68, 250 22 Helsingborg. Om du därefter fortfarande inte är nöjd, har du möjlighet att överklaga beslutet till Solid Försäkrings Försäkringsnämnd.

## Om du inte godtar Solid Försäkrings beslut har du möjlighet att få ärendet prövat externt enligt följande:

- Allmänna Reklamationsnämnden (statlig myndighet som prövar konsumenttvister kostnadsfritt), Box 174, 101 23 Stockholm
- Domstolsprövning - En försäkringstvist kan också i de flesta fall prövas i allmän domstol.

## Vill du ha kostnadsfri rådgivning i försäkringsfrågor kan du vända dig till:

- Konsumenternas Försäkringsbyrå ger allmänna upplysningar och vägledning i försäkringsfrågor. Skriv till: Konsumenternas Försäkringsbyrå, Box 24215, 104 51 Stockholm
- Hallå Konsument ([www.hallakonsument.se](http://www.hallakonsument.se)), oberoende vägledning genom Konsumentverket.
- Kommunal konsumentvägledare kan också ge råd och information.

## Försäkringsgivare

Solid Försäkringsaktiebolag  
Org. nr. 516401-8482  
Landskronavägen 23, 252 32 Helsingborg  
Box 22068, 250 22 Helsingborg  
Webbplats: [www.solidab.se](http://www.solidab.se)

Solid Försäkring tillhandahåller ej rådgivning avseende de försäkringar Solid Försäkring distribuerar. Vissa av Solid Försäkrings anställda som är sysselsatta inom försäkringsdistribution erhåller rörlig ersättning baserad på tecknade försäkringar.

Solid Försäkring står under tillsyn av Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, tel: 08-408 980 00.  
Webbplats: [www.fi.se](http://www.fi.se), e-post: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

Solid Försäkring står även, vad avser marknadsföring, under tillsyn av: Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad, tel: 0771-42 33 00.  
Webbplats: [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)  
E-post: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

## Har du frågor?

Kontakta gärna vår kundservice på telefon: 0771-113 113 (mån-fre 08.00-18.00) eller via e-post till: kunder@solidab.se