

# ELGIGANTEN FORSIKRING SMART HOME



## OM VORES SMART HOME PRODUKTFORSIKRING

Når du forsikrer dit produkt hos os, er du i sikre hænder. Vores forsikring på Smart Home dækker efter produktgarantien er udløbet og den gælder i hele verden.

Tilfredse kunder er det vigtigste for os og derfor kan du være sikker, at vi vil give dig hurtig skadebehandling uden ubehagelige overraskelser fx afskrivning og høj selvrisiko, når skaden er sket.

## FORDELE VED SMART HOME FORSIKRING

### Med denne forsikring får du

- Dækker mekaniske og elektriske funktionsfejl i to år efter købet
- Beskyttelse mod ulykker, dvs. skader som følge af en pludselig og uforudset udefrakommende hændelse (skade).
- Dækker tyveri af låsen.
- Beskyttelse af originalt tilbehør, der følger med produktet.
- Erstatning uden fradrag for alder.
- Reparation af det beskadigede produkt og i visse tilfælde hjemmeservice.
- Erstatning af udgifter til besøg af låsesmed, hvis døren ikke kan åbnes.
- Kan låsen ikke repareres, udskifter vi låsen eller sender et gavekort, der svarer til produktets indkøbspris.
- Der er ingen selvrisiko på denne forsikring.
- Er skaden også dækket af din Indboforsikring, dækker vi eventuel selvrisiko som du skal betale til dit forsikringselskab der du har købt din Indboforsikring.

## DETTE GØR DU VED SKADE:

1. Dit produkt skades.
2. Du kan nemt anmelde din skade på hjemmesiden [www.elgigantenforsikring.dk](http://www.elgigantenforsikring.dk)
3. Du afleverer produktet til den nærmeste Elgiganten-butik.
4. Ved en dækket skade bliver produktet enten repareret, byttet ud eller erstattet med et gavekort.
5. Det reparerede produkt kan afhentes i den Elgiganten-butikken, hvor det blev indleveret. Du får besked, når det er klar til afhentning.

## TIP!

Når du anmelder en skade, skal du angive dit serienummer og kvitteringsnummer, derfor kan du med fordel notere dem her nedenfor så din skadeanmeldelse går så nemt som muligt.

Serienummer:

Kvitteringsnummer:

## SKADECENTER

**Web:** [www.elgigantenforsikring.dk](http://www.elgigantenforsikring.dk)  
- Skadeanmeldelser modtages hele døgnet.

**E-mail:** [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk)

**Telefon:** 70 80 70 07  
(hverdage kl. 09.00 - 19.00 samt  
lørdage kl. 10.00 - 15.00)



# SMART HOME PRODUKTFORSIKRING

Forsikringsvilkår nr. 0186-3 Gælder fra 01.04.2022

## 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

Ifølge forsikringsaftalelovens § 34 i kan du fortryde, at du har bestilt forsikringen. Fortrydelsesfristen er 30 dage, når du har modtaget forsikringsaftalen (policen) og dette forsikringsvilkår:

- Hvis du fx køber din forsikring mandag den 1. og først har modtaget produktet onsdag den 3., har du frist til og med den 3. den efterfølgende måned.
- Hvis fortrydelsesfristen udløber på en helligdag, lørdag, Grundlovsdag, Juleaftensdag eller Nytårsaftensdag, udløber fristen først den følgende hverdag.

## Sådan fortryder du

Hvis du fortryder, er det vigtigt, at du giver Tryg eller din butik besked, inden fristen udløber. Og 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 postkвитtingen, hvis du vil have bevis for, at du har fortrudt i tide.

Du kan give besked til:

- Til den butik, hvor forsikringen er købt
- Til Tryg Affinity, Dusager 18, 8200 Aarhus N. På telefon 70 80 70 07 eller e-mail: [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk)

## Hvem er forsikret

- Forsikringstageren, der er fast bosat i Norden, og er den oprindelige køber og ejer af produktet.
- Ny ejer af produktet, som senere på lovlig vis overtager og ejer produktet.

Vi benytter de kontaktoplysninger som du har oplyst ved oprettelsen; e-mail, telefon, sms eller brev.

## Hvor dækker forsikringen

Forsikringen gælder i Norden (undtagen Grønland, Færøerne, Island og Svalbard). Skadebehandling og erstatning kan kun ske i Norden (undtagen Grønland, Færøerne, Island og Svalbard).

## Hvilket produkt omfatter forsikringen

- Forsikringen kan kun oprettes i forbindelse med køb af et produkt i et af Elgigantens varehuse eller på Elgigantens hjemmeside.
- Forsikringen gælder for det produkt, som står som forsikret på købskvitteringen (policen).
- Forsikringen gælder også for det standardtilbehør, som medfølger i originalemballagen sammen med produktet. Med standardtilbehør menes det tilbehør, som er nødvendigt for at kunne anvende eller kontrollere produktet fuldt ud, herunder fjernbetjening, oplader eller lignende.

## Hvor lang tid gælder forsikringen

- Forsikringsperioden fremgår af din købskvittering for produktet (policen).
- Forsikringen gælder fra den dag, du får produktet udleveret og i det antal år, som fremgår af policen.
- Ved totalskade  
Forsikringen ophører ved totalskade af det forsikrede produkt og forsikringen kan ikke overføres til et nyt produkt. Hvis forsikringen slettes før forsikringsperiodens ophør på grund af totalskade, refunderer vi ikke penge for den resterende periode.

## Hvad er selvriskoen

Der er ingen selvrisiko på forsikringen.

## Hvordan dækker forsikringen

### Hvilke skader dækker forsikringen

Forsikringen dækker skader som følge af:

#### a) Funktionsfejl og skade

Mekanisk eller elektriske funktionsfejl i produktet. Ved funktionsfejl i produktet mener vi mekaniske eller elektriske svigt i produktet, som gør, at produktet ikke kan benyttes til dets oprindelige formål. Desuden dækker forsikringen svigtende funktion, forårsaget af en pludselig, uforudset og udefrakommende hændelse (skade). For at kunne erstatte skade ved manglende funktion eller skade, skal produktet indleveres til Elgiganten, eller hos en reparatør anvist af Tryg.

#### b) Indbrudstyveri

Tyveri af dit produkt ved indbrud i forsvarligt aflåst bygning eller lokale, herunder i loft- og kælderrum i etagebyggeri eller udhuse

og garage i din bolig, dit fritidshus eller på dit kontor. Med forsvarligt aflåst mener vi, at yderdøre og andre åbninger er lukkede og låste, samt vinduer og lign. er lukkede og låst med hasper. Vinduer, der står på klem, er ikke forsvarligt aflåste, heller ikke selvom der er monteret sikringsbeslag.

#### c) Omkostninger til låsesmed

Forsikringen dækker omkostninger til en låsesmed, hvis døren ikke kan åbnes på grund af en dækket funktionsfejl på produktet. Den maksimale erstatning er 3.000 kr. pr. skade. Det er et krav, at du indsender kvittering og service rapport.

#### d) Betalt selvrisiko

Hvis en dækket skade også dækkes af en anden forsikring, skal skaden meldes til det andet forsikringselskab. Hvis det forsikrede produkt dækkes af det andet forsikringselskab med reduktion af selvriskoen, så dækker vi selvriskoen, dog højst op til produktets købspris.

## Forsikringen dækker ikke:

- Skade og udgifter som dækkes af en leverandørgaranti eller sælgers ansvar efter købeloven.
- Forbrugsvarer, herunder batterier.
- Tilbehør herunder kabler, batteriopladere, håndfri enheder og monteringsanordninger, med mindre der er tale om tilbehør, der er købt i samme original-emballage som produktet.
- Udgifter til løbende vedligeholdelse, justeringer, ændringer eller service samt skader, der er forbundet med sådanne tiltag.
- Skade, som består af eller er en følge af aldersforandring, farve- eller formforandring, rust, mug, belægning eller manglende vedligeholdelse eller anden skade, som ikke påvirker funktionen af produktet, fx. ridser i ydre sider/overflader.
- Skade og svigt, herunder svigt på enkeltdele, der består i eller er en følge af normal ælde, herunder korrosion/rust.
- Skade, som det forsikrede produkt har forårsaget på personer og/eller andre ting (produktansvarsskader) eller rene økonomiske tab som følge af manglende funktion (følgeskader/tab).

- h) Udgifter til demontering af produktet og eventuelt tilsluttet udstyr eller installationer, og/eller geninstallation af produktet i forbindelse med en skade.
- i) Skade på programmer, skader der skyldes computervirus eller softwarefejl eller manglende funktion på grund af en sådan fejl, samt eventuelle følgeskader i denne forbindelse.
- j) Funktionsfejl og skade, som opstår i forbindelse med misbrug/unormalt brug, brugerfejl og fejlinstallation af produktet eller ved erhvervsmæssig anvendelse, som produktet ikke er beregnet til.
- k) Bortkomst af produktet, herunder at det forlægges eller bliver stjålet.
- l) Meromkostninger ved anvendelse af et andet værksted, end det værksted vi har anvist samt omkostninger, hvis fejl ikke kan konstateres.
- m) Skade som du påfører produktet forsætligt eller ved grov uagtsomhed.
- n) Alle omkostninger i forbindelse med genskabelse og / eller geninstallation og / eller indsamling af data.
- o) Forsikringen dækker ikke øvrigt tilbehør/produkter, som medfølger i forbindelse med særlige kampagner eller tilbud.

#### Sikkerhedsforskrifter

- Du skal sørge for at følge producentens anvisninger for montering, installation, brug, pleje og vedligeholdelse. Produktet skal bruges på den måde det er beregnet til.
- Det forsikrede produkt skal behandles med normal forsigtighed, så skader så vidt muligt forhindres. Eksempelvis må produktet ikke benyttes eller opbevares i omgivelser, hvor der er åbenlys risiko for skade.

#### Reduktion eller bortfald af erstatning

- Hvis sikkerhedsforskrifterne ikke er opfyldt, eller hvis forsigtighedskravet ikke efterleves, reduceres erstatningen 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

##### Erstatningsregler

Vi afgør, om et produkt skal repareres, erstattes med et tilsvarende produkt eller erstattes med gavekort. Du skal anvende vores reparatør, der er anvist af os til reparation og/eller genlevering af det beskadigede produkt.

##### • Reparation

Vi betaler hvad det koster at lade det beskadigede produkt reparere, så produktet kommer i væsentlig samme stand som før skaden. Ved væsentlig samme stand mener vi, at produktet i sin ydelse, anvendelse og udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for forsikrede som før skaden. Ved nytteværdi mener vi, hvilken nytte den forsikrede kunne have haft af produktet, hvis skaden ikke var sket, samt hvor længe den forsikrede kunne have nytte af produktet.

##### • Totalskade/genlevering

Skønner vi, at reparationsudgifterne overstiger værdien af et teknisk tilsvarende produkt, er produktet totalskadet. Er produktet totalskadet, erstatter vi med et teknisk tilsvarende produkt, dog højst den købspris, der fremgår af kvitteringen eller købsbeviset.

Vi erstatter med et produkt af samme model og mærke, eller hvis et sådant produkt ikke kan fås, erstattes det med teknisk tilsvarende produkt med nærmest tilsvarende specifikation som det skadede produkt, dog højst op til købsprisen som fremgår af købskvittering. Med tilsvarende produkt menes et helt nyt produkt, eller et renoveret produkt. Med alle erstatningsprodukter medfølger en garanti på 12 måneder i tillæg til de 2 års nye reklamationsret.

##### • Kontanterstatning/Gavekort

I det tilfælde hvor et teknisk tilsvarende produkt ikke kan fås, kan erstatningen udbetales i form af et gavekort, som svarer til købsprisen på det forsikrede produkt.

##### • Ingen aldersfradrag

For hele forsikringsperioden gælder, at der ikke fradrages i erstatningen på grund af produktets alder på skadetidspunktet. Skadebehandling og erstatning kan kun finde sted i det land, hvor produktet oprindeligt er købt.

##### • Kontanterstatning i særlige tilfælde

Vi udbetaler kun kontanterstatning i disse to særlige tilfælde:

- a) hvor vi dækker omkostninger for besøg af en låsesmed, dog maksimalt 3.000 kr. per skade.
- b) hvor skaden dækkes gennem et andet forsikringsselskab og vi derefter dækker selvrisikoen.

##### • Hjemmeservice

Hjemmeservice indenfor 50 km fra serviceværkstedet betragtes som en rimelig omkostning. Hjemmeservice indebærer, at vi enten reparerer produktet hjemme hos dig eller afhenter produktet for reparation. Omkostninger ved hjemmeservice kan kun dækkes, hvis hjemmeservice på forhånd er godkendt af os. Kontakt os derfor altid, så vi kan afgøre, om du har ret til hjemmeservice samt anvis serviceværkstedet.

#### Hvis skaden sker

- a) Sker der en skade, skal vi have besked hurtigst muligt. Du kan anmelde skaden på [www.elgigantenforsikring.dk](http://www.elgigantenforsikring.dk) eller på telefon 70 80 70 07. Når du anmelder en skade, gælder de almindelige bestemmelser om forældelse i lov om forsikringsaftaler og lov om forældelse af fordringer. Du skal oplyse dit policenummer ved anmeldelse af skade.
- b) Du skal selv indlevere produktet hos nærmeste Elgiganten. Dette gælder, hvad enten produktet skal repareres eller ombyttes. Se dog punktet om mulighed for hjemmeservice.

Du kan følge status på din skade på [www.elgiganten.dk](http://www.elgiganten.dk)

Henvendelser vedrørende reklamation og forsikring kan ske på telefon 70 80 70 70 eller via e-mail: [kundecenter@elgiganten.dk](mailto:kundecenter@elgiganten.dk)

#### 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.

#### Udbetaling af erstatning

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

#### Varighed og opsigelse

##### Hvor længe gælder forsikringen

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

##### Opsigelse

Efter udløbet af fortrydelsesretten har du mulighed for at opsiges forsikringen med 30 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Ved opsigelse modtager du kun en forholds-mæssig del af det indbetalte retur svarende til den del af forsikringens løbetid, der er tilbage ved udløbet af opsigelsesperioden. Mere information om opsigelse og gebyr kan findes på [www.elgigantenforsikring.dk](http://www.elgigantenforsikring.dk)

#### Betaling af forsikringen

Forsikringen skal betales forud og senest ved levering af produktet. Vi sørger for betaling af skadeforsikringsafgift til staten. For visse produktgrupper har du mulighed for at betale via automatiserede regelmæssige konto og kreditkort trækninger. Betaler du løbende betalinger via dit kort, skal du sørge for at have dækning på kontoen senest dagen før udgangen af hver betalingsperiode. Hvis du ikke har dækning på dit kort, eller hvis kortnummer er udløbet, opsiges forsikringen efter en påmindelse fra os. Kortet skal være et debit- eller kreditkort med såkaldt "offline funktionalitet", såsom Visa eller Mastercard. Vi modtager ikke betalinger via 'American Express' eller 'Diners Club'.

#### Dobbeltforsikring

Når du køber denne forsikring, skal du være opmærksom på, at visse skader også kan være dækket af din indboforsikring. Særligt hvis din indboforsikring omfatter eller er udvidet med dækning for pludselig skade og/eller funktionsfejl, kan du være dobbeltforsikret i visse situationer. Har du købt en forsikring mod samme skade i et andet forsikringsselskab, er der tale om dobbeltforsikring, og du skal anmelde skaden til begge selskaber. Vi betaler ikke erstatning for skader, som du modtager fuld dækning for hos et andet forsikringsselskab.

Har det andet forsikringsselskab begrænset sin dækning i tilfælde af dobbelt forsikring, gælder

de samme begrænsninger i forsikringen hos os. Dermed er vi og det andet forsikringselskab forpligtede til at betale forholdsmæssig erstatning.

#### Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Ved dækning af en skade indtræder Tryg i din ret til at kræve erstatning af den, som er ansvarlig for skaden. Hvis du efter skaden er sket, afstår fra sin ret til erstatning fra den ansvarlige i henhold til kontrakt, garanti eller lignende eller fra regresret, begrænses Trygs dækningspligt i tilsvarende udstrækning. Desuden kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af allerede ydet dækning.

#### 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.

#### Oversvømmelse mv.

Oversvømmelse fra hav, fjord, sø, vandløb.

#### 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 eller trussel af en person eller en 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.

#### Generelt om forsikringen

##### Forsikringsgiver og garantifond

Forsikringsgiver er Forsikringsgiver er Moderna Försäkringar - en del af Trygg-Hansa Försäkring, 106 26 Stockholm, Bolagsverket org.nr 516403-8662 Filial til Tryg Forsikring A/S, Erhvervsstyrelsen CVR-nr 24260666,

Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark., som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringselskaber.

#### Provision

Tryg aflønner Elgiganten for salg af forsikringer. Ved henvendelse til Elgiganten kan du få oplysning om provisionens størrelse og hvorvidt personalet modtager provision for det konkrete salg.

#### Forsikringens betaling

Prisen er aftalt mellem Tryg og Elgiganten og bliver fastsat efter gældende tarif og forsikringstageren betaler præmien direkte til Elgiganten i forbindelse med køb af produktet. Tryg Forsikring står for opkrævning af skadeforsikringsafgift til den danske stat.

#### Risikoændring

Hvis vi ikke får besked om visse ændringer, kan det betyde, at retten til erstatning kan blive nedsat eller helt bortfalde. Derfor er det vigtigt, at du giver os besked om ændringer af oplysninger i forsikringsaftalen:

Det er din pligt at informere os om:

- Ændringer i kontaktoplysninger
- Kreditkort ændringer
- Hvis du flytter til en fastadresse uden for Norden, eller du flytter til Grønland, Færøerne, Island eller Svalbard.

Når vi modtager information om ændringen, tager vi stilling til om forsikringen kan fortsætte, og på hvilke vilkår den kan forsætte.

#### 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.

#### Tilsyn

Tryg er undergivet tilsyn af Finanstilsynet.

#### Sammendrag af 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. Moderna Försäkringar, en del av Trygg-Hansa Försäkring som er filial til Tryg Forsikring A/S

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 [dpo@trygghansa.se](mailto:dpo@trygghansa.se)

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 [www.elgigantenforsikring.dk/integritetspolitik/danish/](http://www.elgigantenforsikring.dk/integritetspolitik/danish/) for fuldstændige oplysninger om behandlingen af personoplysninger.

#### Hvis du ikke er enig med os

Vi i Tryg arbejder for at vores skadebehandling 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 der du redegør hvad du ikke er tilfreds med.

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

Er der fortsat uenighed mellem dig og os om sagen, kan du skriftligt klage til Kvalitetsafdelingen ved at skrive til [kvalitet@tryg.dk](mailto:kvalitet@tryg.dk) eller ringe til 72 17 03 90.

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

#### Ankenævnet 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)



# Q&A

## BATTERIET ER FLADT

Hvis batteriet i låsen er afladt, er det muligt at tilslutte et eksternt batteri eller udskifte batteriet i låsen. Herefter kan du åbne låsen på sædvanligvis med kode eller elektronisknøgle.

## FEJLINDTASTET KODE

Hvis du indtaster den forkerte kode for mange gange, så kan nogle låse gå i sikkerhedsmodus, vent fem minutter efter den sidste fejlindtastning og prøv igen. Hvis dette ikke fungerer, skal du kontakte producenten.

## LÅSEN VIL IKKE ÅBNE

Hvis du indtaster den forkerte kode, eller du prøver at bruge den forkerte elektronisknøgle til låsen, vil de fleste af låsene blinke og give et fejlsignal.

## TAST FALSK KODE FOR AT BESKYTTE DIN KODE

For at forhindre, at uautoriserede personer ser din kode, mens du taster den, så kan du indtaste falske numre før eller efter brugerkoden, når du låser op.

## VIGTIGT AT KONTROLLERE EFTER INSTALLATIONEN

- Kontrollér at vridergrebspinden har korrekt længde, ved at låse døren, tag et batteri ud og følg nødåbningsfunktion som beskrevet i brugervejledningen.
- Kontrollér at vridergrebet let kan låses og låses op.
- Tjek at vridergrebet kan drejes til vandret position. Hvis en af de nævnte funktioner ikke fungerer, er det fordi at højre-venstreindstillingen ikke er korrekt.
- Kontrollér at dørgrebet bevæger sig korrekt og altid vender tilbage til vandret position efter brug. Dette er vigtig for korrekt funktion af produktet.
- Hvis dørgrebet går trægt, så kontrollér at produktet er monteret korrekt.

## HVIS LÅSEN ER FORKERT MONTERET

Hvis låsen ikke fungerer korrekt efter installationen, skal du gennemgå de forskellige trin i brugervejledningen igen, for at sikre at alle trin er gennemført på en korrekt måde.

## HVIS DU FEJLMONTERER EN LÅS

En lås, der er fejlmonteret, kan betyde reduceret eller ingen erstatning, i forbindelse med et indbrud.

## HVIS DU BEHØVER MERE HJÆLP

Hvis du behøver mere hjælp, skal du kontakte din forhandler eller producenten for yderligere råd.