

**Bilag 2:  
IPID & Forsikringsbetingelser**

# PHONAK TRYGHED

Dokument med oplysninger om forsikringsproduktet

**Selskab:** Tryg Forsikring A/S  
Klausdalsbrovej 601  
2750 Ballerup  
CVR-nr. 24260666



**Produkt:** Phonak Tryghed  
01316-1

Med dette produktark får du et overblik over forsikringens dækningsomfang. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police med dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os.

## Hvilken form for forsikring er der tale om?

Denne forsikring er en produktspecifik forsikring, der dækker høreapparat(er) ved pludselig skade, tyveri og bortkomst. Policen og forsikringsbetingelserne får du tilsendt sammen med dit køb af forsikringen.



### Hvad dækker forsikringen?

- ✓ **Pludselig skade**  
Forsikringen dækker pludselig skade på det forsikrede høreapparat.  
  
Med en 'pludselig skade' forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal være udefrakommende og ske samtidig.
- ✓ **Tyveri, røveri og bortkomst**  
Forsikringen dækker tyveri, herunder simpelt tyveri, og røveri af høreapparatet, samt hvis du glemmer, forlægger eller på anden måde mister

#### Tilvalg

Der findes ingen tilgængelige tilvalg.



### Hvad dækker forsikringen ikke?

- ✗ Skade, der er dækket af en anden forsikring, garanti- eller serviceordning, eller af Købelovens reklamationsret, eller som erstattes af offentlige myndigheder.
- ✗ Skade der skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation.
- ✗ Kosmetisk skade, som ikke påvirker høreapparatets funktionalitet, fx ridser, skrammer, buler, misfarvning og tilsmudsning.
- ✗ Udgifter til løbende vedligeholdelse, justeringer, ændringer eller service samt skader, der er forbundet med sådanne tiltag.
- ✗ Indirekte skader eller økonomiske følgeskader.



### Er der nogen begrænsninger i dækningen?

- ! Erstatning ved totalskade, tyveri eller bortkomst, er pålagt en selvrisiko på 1.300 kr.  
  
Der betales kun selvrisiko ved genlevering, tyveri og bortkomst. Der betales én selvrisiko pr. skadestilfælde, uanset antallet af beskadigede høreapparater.



### Hvor er jeg dækket?

- ✓ Forsikringen dækker uanset hvor i verden enheden befinder sig på skadetidspunktet. Skadebehandling kan dog kun ske i det land, hvor høreapparatet blev købt.



### Hvilke forpligtelser har jeg?

- Du skal betale forsikringspræmien.
- I tilfælde af en skade, skal du underrette forhandleren hurtigst muligt.
- I tilfælde af en skade, er du forpligtet til at fremskaffe den information og afgive de oplysninger, der er nødvendige for, at vi kan afgøre, om en skade er dækket og i hvilket omfang.



### Hvornår og hvordan betaler jeg?

Forsikringen tilvælges og betales sammen med købet af høreapparatet.



### Hvornår starter og slutter forsikringen?

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



### Hvordan opsiger jeg aftalen?

Du kan fortryde købet af forsikringen i op til 14 dage efter købet. Hvis du fortryder købet af forsikringen, er det vigtigt at du giver besked inden fristens udløb. Ønsker du at fortryde købet af forsikringen, skal du kontakte os på telefonnr. 70 22 07 30.

Du kan som forsikrede altid opsige forsikringen. Opsiger du forsikringen efter udløb af fortrydelsesfristen, er Tryg berettiget til præmie for den periode, hvor forsikringen har været i kraft.

Du kan opsige forsikringen via telefon 70 22 07 30 eller via e-mail: [affinity@tryg.dk](mailto:affinity@tryg.dk).

## Phonak Tryghed

Forsikringsbetingelser nr. 01316-1 | Gælder fra 1. januar 2026

### Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen) og disse forsikringsbetingelser. For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om forsikringsvirksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

### Din ret til at fortryde købet af forsikringen

Du har ret til at fortryde køb af private forsikringer, forudsat at forsikringsperioden er længere end 1 måned. Fortrydelsesfristen er 14 dage, og gælder fra din modtagelse af forsikringspolicyen og forsikringsbetingelserne:

- Hvis du f.eks. modtager betingelserne den 1. kan du fortryde forsikringen til og med den 15.
- Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med fortryde til den førstkommande hverdag.
- Gør du brug af din fortrydelsesret, skal du senest 30 dage efter du har givet besked om fortrydelsen, tilbagebetale eventuel erstatning du har modtaget fra Tryg i henhold til denne forsikring.
- En forsikring købt i erhvervsmæssig sammenhæng er ikke omfattet af fortrydelsesret.

### Sådan fortryder du

Hvis du fortryder købet af forsikringen, er det vigtigt, at du giver besked inden fristens udløb. Giver du skriftlig besked via brev eller e-mail, skal du have sendt beskeden inden fristens udløb. Ved fortrydelse via brev, kan du med fordel sende brevet anbefalet og gemme kvitteringen, så du har bevis for rettidig fortrydelse. Du kan give besked på følgende måde:

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

**Telefon:** 70 22 07 30

**Brev:** Tryg Affinity, Dusager 25, 8200 Aarhus N

## 1. Om forsikringen

Forsikringen dækker høreapparatet ved pludselig skade samt tyveri. Forsikringsbetingelserne gælder separat pr. høreapparat købt i samme ordre.

## 2. Hvem er forsikringstager

Forsikringstager er den person, som har indgået aftale med Tryg om at tegne denne høreapparatforsikring.

## 3. Hvem er forsikrede

Dig, der oprindeligt har købt høreapparatet, eller ny ejer, som på lovlig vis har erhvervet sig høreapparatet.

Når vi skriver 'du og dig', betyder det dig som forsikrede.

## 4. Hvad er forsikret

Forsikringen dækker det eller de høreapparater, inkl. integrerede batterier, hvis serienummer fremgår af forsikringsbeviset/købskvitteringen.

## 5. Hvor dækker forsikringen

Forsikringen dækker uanset hvor i verden du befinder sig på skadetidspunktet.

Skadebehandling kan dog kun ske i det land, hvor høreapparatet blev købt.

## 6. Hvad er forsikringsperioden

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

## 7. Hvad er selvrisikoen

Der er ingen selvrisiko ved skader, som kan repareres.

Ved totalskader, herunder tyveri og bortkomst, udgør selvrisikoen 1.300 kr. Der betales kun én selvrisiko pr. skadestilfælde, uanset antallet af beskadigede høreapparater.

## 8. Hvad dækker forsikringen

### Pludselig skade

Forsikringen dækker pludselig skade på høreapparatet.

Med en 'pludselig skade' forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal være udefrakommende og ske samtidig.

### Tyveri, røveri og bortkomst

Forsikringen dækker tyveri, herunder simpelt tyveri, og røveri af høreapparatet, samt hvis du glemmer, forlægger eller på anden måde mister høreapparatet.

## 9. Hvad dækker forsikringen ikke

### Forsikringen dækker ikke

- (a) skade, der er dækket af en anden forsikring, garanti- eller serviceordning, eller af Købelovens reklamationsret, eller som erstattes af offentlig myndighed.
- (b) skade der skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation.
- (c) kosmetisk skade, som ikke påvirker høreapparatets funktionalitet, fx ridser, skrammer, buler, misfarvning og tilsmudsning.
- (d) udgifter til løbende vedligeholdelse, justeringer, ændringer eller service samt skader, der er forbundet med sådanne tiltag.
- (e) skade eller fejl, som opstår efter et uautoriseret indgreb i enheden. Ved 'uautoriseret indgreb' mener vi, at andre end et autoriseret værksted foretager ændringer af/i enhedens teknik/software.
- (f) skade på aftagelige batterier.
- (g) skade som følge af seriefejl hos producenten
- (h) indirekte skader eller økonomiske følgeskader.

## 10. Generelle undtagelser og begrænsninger

Forsikringen dækker ikke krav, der direkte eller indirekte skyldes:

### Force Majeure

Herunder krig (uanset om den er erklæret eller ej), terror, krigslignende handlinger, cyberkrigsførelse, cyberterrorisme, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, optøjer eller borgerlige uroligheder, opstand eller revolution, strejker, lock-outs, blokader, beslaglæggelse, nationalisering, myndighedsindgreb, epidemier og pandemier.

### Atomenergi o.l.

Herunder den tilsigtede eller utilsigtede frigivelse af nukleare, biologiske, kemiske eller biokemiske midler eller materialer, såvel som de radioaktive, giftige, eksplosive eller andre farlige egenskaber ved enhver kerneanordning eller komponent deraf.

Forsikringen dækker dog hændelser, som skyldes eller sker i forbindelse med kernereaktioner, der bliver anvendt til sædvanligt industrielt, medicinsk eller videnskabeligt formål. Anvendelsen skal følge aktuelle forskrifter og ikke stå i forbindelse med reaktor- eller acceleratordrift.

### Forsæt, grov uagtsomhed og/eller strafbare handlinger

Skader, der er fremkaldt af dig med vilje (forsætligt) eller ved grov uagtsomhed, herunder deltagelse i slagsmål eller strafbare handlinger.

## 11. Sikkerhedsforskrifter

Det er et krav for dækning, at du til enhver tid:

- i) Følger producentens anvisninger for brug, pleje og vedligeholdelse.
- ii) Anvender høreapparatet til det formål, den er konstrueret til.
- iii) Behandler høreapparatet med normal agtsomhed, så skade så vidt muligt forhindres, og enheden ikke udsættes for åbenlys risiko for skade.

## 12. Internationale sanktioner

Hvis en lov eller resolution, som er gældende for Tryg ved denne forsikrings start, eller som træder i kraft senere, og som gør det ulovligt for Tryg at yde dækning til dig, da det i så fald vil være i strid med embargo eller sanktion vedtaget af FN, EU, Storbritannien eller USA, yder Tryg ingen dækning, og har intet ansvar over for dig, i det omfang det vil være i strid med en sådan lov eller resolution.

## 13. Hvordan behandles skader

Når du anmelder skaden (se også pkt. 14), afgør Tryg på hvilken måde skaden skal erstattes. Vi kan vælge at reparere skaden, eller genlevere et nyt høreapparat.

### Reparation

Ved en dækningsberettiget skade, erstattes udgifterne til reparation af høreapparatet, dog højst op til høreapparatets købspris tillagt eventuelt offentligt refunderet tilskud.

Reparationen sætter enheden i væsentlig samme stand, som før skaden skete.

Med 'væsentlig samme stand' mener vi, at høreapparatet i sin ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for dig, som før skaden indtraf.

Med 'nyttéværdi' mener vi den nytte du kunne have haft af høreapparatet, hvis skaden ikke var sket, samt hvor længe du kunne have haft nytte af høreapparatet.

Det er dog en forudsætning for reparation, at

- høreapparatet kan repareres, og
- reparationsudgifterne ikke overstiger værdien af et teknisk tilsvarende nyt høreapparat.

Kan ovenstående forudsætninger ikke opfyldes, vil du i stedet modtage et nyt høreapparat.

Det er i alle tilfælde Tryg eller vores servicepartner som afgør, om høreapparatet skal repareres, eller erstattes ved levering af et nyt høreapparat.

#### Genlevering

Kan høreapparatet ikke repareres, er det blevet stjålet eller bortkommet, erstatter vi høreapparatet til nyværdi (genanskaffelsesprisen) af et tilsvarende høreapparat.

Er det ikke muligt at genleverer et tilsvarende høreapparat, fx fordi modellen er udgået, leveres et teknisk tilsvarende høreapparat.

Teknologiske fremskridt kan medføre, at der leveres et høreapparat, som er en nyere model end det beskadigede høreapparat, ligesom erstatningsenheden kan have en lavere købspris end det beskadigede høreapparat havde ved købet. Erstatningsenheden vil dog i alle tilfælde som minimum være af samme kvalitet, som den oprindelige enhed.

Genlevering kan kun ske via forhandleren.

#### Særligt ved tyveri, røveri og bortkomst

Hvis dit stjalne eller bortkomne høreapparat kommer dig i hænde igen, skal du hurtigst muligt underrette os.

Har du allerede fået erstattet det stjalne eller bortkomne høreapparat med et nyt høreapparat, har du ret til at beholde dette, hvis du sender det genfundne høreapparat til os. Sender du ikke det genfundne høreapparat til os, kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af det leverede nye høreapparat.

#### Kontererstatning

Vi yder ikke kontererstatning.

### 14. I tilfælde af skade

#### Du skal anmelde skaden hurtigst muligt.

Sker der en skade, skal du give forhandleren besked hurtigst muligt.

#### Du skal afværge eller begrænse en skade

Du skal så vidt muligt afværge eller begrænse skaden og give Tryg adgang til at foretage de fornødne foranstaltninger. Forsikringen dækker også, hvis der sker skade på høreapparatet i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af en umiddelbar truende skade.

#### Udbedring af en skade - kun efter aftale med os

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

#### Dokumentation

Ved anmeldelse af en skade, skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere dit krav i form af fx købskvitteringer eller købskontrakter mv. Billeder kan også være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Du skal give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden. Kan du ikke

dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter eget skøn.

#### Eksterne samarbejdspartnere

Tryg benytter i skadebehandlingen eksterne samarbejdspartnere, som er eksperter i behandling af skader omfattet af denne forsikring.

Tryg udpeger den eller de eksperter, der skal vurdere og evt. reparere skaden, medmindre anden skriftlig aftale er indgået med Tryg. Tryg videregiver de nødvendige oplysninger om dig til den eller de eksperter, som Tryg har udpeget, så eksperterne er i stand til at behandle din skade.

Eksperterne vil være selvstændigt dataansvarlige for de oplysninger, som de indsamler og registrerer om dig. Du skal kontakte den eller de eksperter, som Tryg har udpeget, hvis du vil benytte retten til indsigt, gøre indsigelse mod behandlingen eller korrigere dine personlige oplysninger hos den eller de udpegede eksperter.

Du er forpligtet til at følge de af Tryg udpegede eksperters anvisninger, bistå med nødvendig dokumentation og oplysninger til brug for sagens behandling, og samarbejde med Tryg med henblik på at begrænse omkostningernes omfang.

### 15. Nedsætning eller bortfald af erstatning

I henhold til Lov om forsikringsaftaler kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde, hvis du

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

### 16. Generelle betingelser

#### Forsikringsgiver og garantifond

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

#### Tilsyn

Tryg er underlagt tilsyn af Finanstilsynet.

#### Forsikringsformidling

Forhandleren formidler forsikringen på vegne af Tryg, og aflønnes i den forbindelse af Tryg.

#### Forsikringsvarighed og opsigelse

Forsikringen gælder i den periode, der er angivet på forsikringsbeviset, hvorefter den ophører uden yderligere varsel. Du kan som forsikrede til enhver tid opsig forsikringen i forsikringsperioden. Opsiger du forsikringen efter udløb af fortrydelsesfristen, er Tryg berettiget til præmie for den periode, hvor forsikringen har været i kraft.

#### Forsikringens betaling

Forsikringen tilvælges og betales sammen med købet af høreapparatet. I præmien er indeholdt skadesforsikringsafgift på 1,1%, som Tryg afregner overfor de relevante myndigheder.

#### Dobbeltforsikring

Har du købt forsikring mod samme skade i et andet forsikringselskab, er du dobbeltforsikret, og du skal også

anmelde skaden dertil, samt give Tryg besked om at du er dobbeltforsikret.

Hvis det andet forsikringsselskab undtager eller indskrænker erstatningspligten i tilfælde af dobbeltforsikring, gælder de samme undtagelser og indskrænkninger også denne forsikring. Det medfører, at vi og det andet forsikringsselskab skal yde forholdsmæssig erstatning.

#### **Regres**

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

#### **Lovvalg**

Forsikringsaftalen er underlagt dansk lovgivning. For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om forsikringsvirksomhed, hvor disse ikke er fraveget.

### **17. Sådan behandler vi dine personoplysninger**

På [www.tryg.dk/personoplysninger](http://www.tryg.dk/personoplysninger) kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger. Her finder du blandt andet information om:

- til hvilket formål, vi behandler oplysninger om dig,
- hvor oplysningerne bliver registreret, og
- hvem oplysningerne eventuelt bliver videregivet til.

Du kan altid kontakte os, hvis du ønsker at vide mere.

### **18. Mulighed for at klage**

Er du ikke enig i vores afgørelse, så kontakt den afdeling, der har behandlet din sag. Hvis du stadig ikke er enig, kan du kontakte Kvalitet, som er vores klageansvarlige afdeling.

#### **Tryg**

Klausdalsbrovej 601

2750 Ballerup

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

Er du ikke tilfreds med resultatet af din henvendelse til Kvalitet, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring

Østergade 18, 2.

1100 København K

Tlf. 33 15 89 00 mellem kl. 10.00 – 13.00

[www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk)

Det koster et mindre gebyr at klage til Ankenævnet for Forsikring. Klagen skal udfyldes på et digitalt klageskema på Ankenavnets hjemmeside [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk).